

公共下水道使用料及び下水道事業受益者負担金の
賦課徴収事務の執行に関する行政監察結果報告書

平成27年9月11日

コンプライアンス推進課

目 次

はじめに	1
第1章 調査の概要	2
1 行政監察の概要	2
2 発生した事案の概要	3
3 調査の進め方	4
4 相模原市の公共下水道事業及び組織改編等の沿革	5
第2章 下水道使用料徴収事務に関する検証	7
1 公共下水道使用料の概要	7
(1) 下水道使用料徴収にあたっての留意点	8
(2) 公共汚水ます等の設置	9
2 下水道使用料徴収開始までの事務の流れ	10
3 徴収漏れについて	13
(1) 本件事案の概要	13
(2) 事案の発覚	13
(3) 発生要因	13
(4) 徴収漏れ(未賦課)に関する行政監察の結果	14
(5) 改善意見	27
4 誤徴収について	31
(1) 本件事案の概要	31
(2) 事案の発覚と担当課による調査の経過	31
(3) 行政監察の結果	32
(4) 改善意見	41
5 減免に関する事務について	43
(1) 本件事案の概要	43
(2) 事案の発覚と担当課による調査の経過	43

(3) 行政監察の結果	44
(4) 改善意見	53
6 無断接続等の実態調査と遡及徴収について	56
(1) 市が公表又は記者会見等により明らかにした事実の概要	56
(2) 当時の事務処理の妥当性を検証する上でのポイント	56
(3) 行政監察の結果	56
ア 実態調査の実施に関する事務手続きの妥当性について	56
イ 決裁文書の妥当性	71
ウ 公表に関する事実	83
エ 徴収事務手続きの妥当性	85
オ 不適切な徴収事務発生の背景	86
カ 過去の実態調査に伴う遡及徴収に関する検証をとおして	88
第3章 下水道事業受益者負担金賦課徴収事務に関する検証	90
1 受益者負担金制度及び徴収猶予の概要	90
(1) 受益者負担金の概要	90
(2) 徴収猶予の概要	90
2 受益者負担金の消滅時効による徴収漏れについて	90
(1) 本件事案の概要	90
(2) 負担金賦課徴収事務の流れと検証のポイント	91
(3) 事案の発覚	94
(4) 発生要因	94
(5) 徴収漏れに関する行政監察の結果	95
ア 徴収猶予期間を「猶予理由が消滅するまで」としている事案	96
イ 徴収猶予期間を「3年以内で市長が認定する期間」としている事案	102
ウ 共通要因	110
(6) 改善意見	111
(7) 消滅時効成立後の負担金徴収	113
3 事案発覚後の対応について	113
(1) 事案発覚後の対応	113
(2) 今後の調査及び方針決定について	114
信頼回復に向けて	117

はじめに

本市は昭和 29 年の市制施行以来、発展の一途をたどり、平成 18 年、平成 19 年に旧 4 町との合併により人口 70 万人を超える都市となり、平成 22 年 4 月には戦後生まれの市としては初の政令指定都市となった。

急激な都市化に伴い、市民の生活環境向上と浸水被害の解消の必要が生じたため、下水道整備の必要性が高まり、昭和 40 年 4 月に建設部土木課下水道係を設置し、都市下水路の整備を開始するとともに、昭和 42 年には合流式による市単独の公共下水道事業に着手することとなった。

さらに、昭和 40 年代後半には下水道事業を市の重要施策の一つとして位置付け、浸水対策として都市下水路等の整備を進めるとともに、昭和 47 年には相模川の水質保全の観点から、相模川流域関連公共下水道に変更し、昭和 54 年 7 月に最初の処理を行った。当時の下水道人口普及率は、13.1%で、近隣都市と比べると立ち遅れた状況であった。

以来積極的に事業の推進を図り、平成 12 年度末には米軍基地を除く市街化区域のほぼ全域の公共下水道（汚水）整備が完了し、平成 26 年度末における同普及率は 96.2%に達している。

現在は平成 23 年度に策定された、相模原市下水道ビジョンに基づき、旧 4 町の下水道整備や老朽化した下水道の維持補修等を行っているところであるが、その最中、先般の報道発表にあったとおり、公共下水道への無断接続等（未賦課、誤賦課及び減免誤り）及び下水道事業受益者負担金の徴収漏れという、市民の信用を大きく失墜する事案が発生した。

今後の下水道事業推進にあたっては、1 日も早く市民の信頼を回復させる必要があり、そのためには原因の究明と再発防止策の実施が喫緊の課題となっている。

当課題に迅速に対応するため、コンプライアンス推進課では、市長の特命により、相模原市行政監察規程に基づく行政監察を実施した。担当職員からのヒアリングや関係書類の調査を通じて行った原因分析と、二度と同様の事態を招かぬよう検討を重ねた、再発防止のための改善意見を添えて、行政監察の結果としてここに報告する。

第1章 調査の概要

1 行政監察の概要

(1) 根 拠

相模原市行政監察規程第3条(市長の特命による監察)

(2) 対 象

公共下水道使用料及び下水道事業受益者負担金の賦課徴収事務の執行

ア 公共下水道使用料

(ア) 徴収漏れについて

(イ) 誤徴収について

(ウ) 減免に関する事務について

(エ) 無断接続等の実態調査と遡及賦課について

イ 下水道事業受益者負担金

(ア) 消滅時効による徴収漏れについて

(3) 期 間

平成27年6月15日から平成27年8月31日まで

(4) 目 的

公共下水道使用料及び下水道事業受益者負担金の賦課徴収事務において、市民の信頼を失墜する不適切な事務処理事案が発生したため、これらの一連の事務手続き等を検証し、発生要因の分析を行うとともに再発防止に向けた改善策を示すことにより、市職員全体としての公正かつ能率的な事務執行を確保する。

(5) 調査の視点

ア 事務手続きが条例・規則等に則して行われていたか。(合規性・妥当性)

イ どのような理由から本件事案が発生したのか。(要因及び背景)

ウ 再発防止策(改善意見)

(6) 調査方法

ア 関係職員等へのヒアリング

職員等43名(うち退職者12名)

イ 決裁文書等関係書類の確認

ウ 端末等の入力状況の確認

エ 業務上使用している電子データの確認

2 発生した事案の概要

報道発表の概要

平成 27 年 6 月 13 日に市が公表した事案の概要は次のとおりである。

相模原市発表資料（以下「発表資料」という。）（一部加工）

平成 25 年 2 月に実施された下水道事業に関する包括外部監査において、公共下水道の適正な使用及び使用料の妥当性について指摘を受けたことから、ホテル業などの事業所や一般住宅を対象とした調査等を実施してきた。

その後、平成 26 年 9 月に公共下水道への無断接続に関する問合せを受け、市内全域において調査した結果、無断接続による使用料の未賦課や、事務処理誤りによる誤賦課、減免誤りの事案を確認し、また、同時期に調査を進めていた公共下水道を整備する際の受益者負担金についても徴収漏れがあることが判明した。

1 公共下水道への無断接続等(未賦課、誤賦課及び減免誤り)

(1) 未賦課

市内の上水道水栓件数(約368,000件)のうち書類調査で絞り込んだ2,375件について現地確認を行った結果、1,270件が公共下水道使用料を賦課すべきものと判明した。

(平成19年度から21年度までの3年間にも調査を実施しており、約3,100件について賦課した経過がある。)

(2) 誤賦課

公共下水道へ接続していない家屋2,300件について書類調査を行った結果、16件が公共下水道使用料の賦課誤りに該当した。

(3) 減免誤り

生活保護扶助世帯、身体障害者世帯など21,000件について書類調査を行った結果、1,102件が公共下水道使用料の減免誤り(不明を含む。)と判明した。

2 下水道事業受益者負担金の徴収漏れ

(1) 徴収漏れ(消滅時効)

受益者負担金の徴収を猶予している土地(8,689筆、猶予総額 約12億6,900万円)について、受益者負担金を徴収する債権の有無を調査したところ、次のことが判明した。

- ・ 6月5日現在、調査済みが6,512筆、詳細調査中が2,177筆
- ・ 調査済みのうち、今後、徴収が可能な土地は、3,823筆(約6億1,900万円)
- ・ 徴収不能と見込まれる土地は、2,689筆(約3億8,100万円)

3 調査の進め方

本件調査事案には、2の概要で示したとおり、公共下水道使用料の徴収について、未賦課、誤賦課、減免誤り及び平成19年度から平成21年度に実施した無断接続等実態調査に伴う遡及徴収についての4点、下水道事業受益者負担金に関して、時効による債権の消滅について、以上計5点について事務処理の妥当性等について検証するものである。

調査に当たっては、これらの事項について個別に検証を行う。

以下、条例・規則に基づき用語を整理するため「未賦課」については「徴収漏れ」、「誤賦課」については「誤徴収」とする。

なお、引用文については「未賦課」、「誤賦課」を使用する。

(1) 調査の流れ

調査期間の関係上、次のとおり調査を進めた。

月	日	内 容	備 考
6	15	事案担当課に行政監察実施を通知	
	19	関係職員等へのヒアリングを開始	
	29	・ 所属長、使用料並びに受益者負担金担当者、現在の担当者から平成18年度在籍者まで遡って実施 退職者への調査協力依頼	
7	6	職員へのヒアリング終了 (31人)	
	10	退職者へのヒアリング開始	
	29	退職者へのヒアリング終了 (12人)	
8	下旬	ヒアリングの事実を裏付ける資料等の確認	
	31	随時報告書作成 行政監察調査期間終了	
9	初旬	調査結果報告書とりまとめ	

ア 事務手続きの流れを把握する。

条例・規則等に即したものであるか検証する。

イ 関係職員等へのヒアリングを行う。

担当職員等がどのような認識を有していたのか、事案発生の背景を検証する。

ウ 決裁文書等の確認を行う。

事務手続きやヒアリングで得られた情報に関する挙証を取得する。

4 相模原市の公共下水道事業及び組織改編等の沿革

年・月	内 容
S 40.4	・建設部土木課に下水道係を設置
42.4	・建設部下水道課を新設
42.8	・単独公共下水道事業に着手
42.10	・相模原市下水道事業審議会設置
43.3	・相模原市下水道条例制定
43.4	・受益者負担金の賦課徴収開始
45.4	・深堀川都市下水路他10水路を都市下水路に指定
46.7	・下水道部として独立（2課 下水道管理課・下水道建設課 5係）
47.3	・相模川流域関連公共下水道事業に変更
48.7	・下水道建設課が公共下水道課と都市下水路課に分離（3課8係）
49.3	・下水道事業受益者負担金条例制定
52.8	・建設局下水道部となる（4課11係）
53.12	・公共下水道使用料徴収条例制定・下水道条例一部改正（除害施設）
54.4	・下水道業務課及び河川整備課の新設、下水道管理課の廃止（5課13係）
54.6	・水洗便所改造等工事資金融資規則制定
54.7	・公共下水道使用料の徴収開始・682haの処理開始（処理人口約55,200人）
55.11	・準用河川改修指導要綱の制定
56.12	・下水道事業受益者負担金条例の一部改正（負担区制の廃止）
57.4	・南公共下水道事務所新設（5課1所18係）
58.4	・公共下水道使用料改定
61.1	・設計積算事務に電子計算機を導入（62.4本稼働）
62.4	・公共下水道使用料改定
H元.4	・深堀ポンプ場供用開始
元.7	・相模原市公共下水道使用料徴収条例改正（消費税導入）
3.4	・公共下水道使用料改定
4.4	・水洗化工事資金融資あっせん規則施行 （水洗便所改造等工事資金融資規則の一部改正）
5.4	・古淵ポンプ場供用開始・下水道管理課の新設（6課1所22係）
6.4	・中和田ポンプ場供用開始・公共下水道使用料改定
7.4	・公共下水道使用料の賦課徴収方法変更・水洗化普及員制度を導入
8.4	・中淵ポンプ場供用開始
8.10	・当麻ポンプ場供用開始
9.4	・久所ポンプ場供用開始・公共下水道使用料改定（消費税率改定含む）
11.4	・清水ポンプ場供用開始

12.4	<ul style="list-style-type: none"> ・下水道部と道路部を統合し、土木部・土木計画課・下水道料金課・南土木事務所の新設（4課1所11班） ・公共下水道使用料改定
13.4	<ul style="list-style-type: none"> ・雨水浸透ます設置助成金交付要綱制定
15.4	<ul style="list-style-type: none"> ・上下水道料金一括納付制度開始
16.4	<ul style="list-style-type: none"> ・公共下水道使用料改定
18.3	<ul style="list-style-type: none"> ・旧津久井町及び旧相模湖町と合併
18.4	<ul style="list-style-type: none"> ・津久井建設課・相模湖建設課の新設（5課1所12チーム）
19.3	<ul style="list-style-type: none"> ・旧城山町及び旧藤野町と合併（70万人都市となる）
19.4	<ul style="list-style-type: none"> ・城山建設課・藤野建設課の新設（7課1所14係）
21.3	<ul style="list-style-type: none"> ・高度処理型浄化槽の設置及び管理に関する条例制定
21.7	<ul style="list-style-type: none"> ・高度処理型浄化槽の設置及び管理に関する条例施行
22.4	<ul style="list-style-type: none"> ・政令指定都市移行（全国で19番目） ・区の設置に伴い、緑土木事務所・津久井上下水道課の新設（3課2所16班）
24.12	<ul style="list-style-type: none"> ・下水道事業受益者負担金・分担金額の統合 ・下水道使用料体系の統合（農業集落排水使用料を従量制へ） ・相模原市公共下水道構造条例制定 ・相模原市下水道事業の設置等に関する条例制定
25.4	<ul style="list-style-type: none"> ・公共下水道・高度処理型浄化槽・農業集落排水の3事業に地方公営企業法（一部）適用 ・下水道経営課・下水道施設課・津久井下水道施設課の3課体制へ移行（3課11班） ・公共下水道・高度処理型浄化槽・農業集落排水使用料改定（料金統一）

第2章 下水道使用料徴収事務に関する検証

1 公共下水道使用料の概要

公共下水道使用料（以下「下水道使用料」という。）は、家庭や事業所から流された汚水を処理する費用や下水道管などの施設の清掃、補修の費用、また、これまでに行ってきた下水道施設の建設に要した借入金の返済に充てるため、公共下水道を使用している者から徴収するもので、本市では、平成15年度から水道事業を行っている神奈川県企業庁に徴収事務を委託し、同庁が水道料金と合わせて「上下水道料金」として徴収している。

下水道使用料徴収の根拠は、下水道法第20条第1項の規定により、条例で定めることにより徴収することができることとされていることから、本市においては相模原市下水道条例（以下「下水道条例」という。）第13条において徴収することを定め、相模原市公共下水道使用料徴収条例（以下「下水道使用料徴収条例」という。）及び相模原市公共下水道使用料徴収条例施行規則（以下「下水道使用料徴収条例施行規則」という。）において必要な事項を定めている。

下水道法（昭和33年法律第79号）

（使用料）

第20条 公共下水道管理者は、条例で定めるところにより、公共下水道を使用する者から使用料を徴収することができる。

相模原市下水道条例（昭和43年条例第26号）

（使用料の徴収）

第13条 公共下水道の使用については、別に条例の定めるところにより使用料を徴収する。

相模原市公共下水道使用料徴収条例（昭和53年条例第33号）

（趣旨）

第1条 この条例は、下水道法（昭和33年法律第79号。以下「法」という。）及び相模原市下水道条例（昭和43年相模原市条例第26号。以下「下水道条例」という。）第13条の規定に基づき、公共下水道の使用料（以下「使用料」という。）を徴収することについて必要な事項を定めるものとする。

（使用料の徴収）

第3条 使用料は使用者から徴収し、その額は別表により計算して得た額（以下「別表計算額」という。）に、別表計算額に消費税法（昭和63年法律第108号）第29条の税率を乗じて得た額（以下「消費税額」という。）及び消費税額に地方税法（昭和25年法律第226号）第72条の83の税率を乗じて得た額（以下「地方消費税額」という。）を加えた額とする。

2 使用料は、2月分ごとの排水量により計算し、徴収する。ただし、市長が必要と認めるときは、1月分ごとの排水量により計算し、徴収することができる。

(略)

5 前各項に定めるもののほか、使用料の徴収方法等については、規則で定める。

相模原市公共下水道使用料徴収条例施行規則(昭和54年規則第33号)

(趣旨)

第1条 この規則は、相模原市公共下水道使用料徴収条例(昭和53年相模原市条例第33号。以下「条例」という。)の施行について必要な事項を定める。

(1) 下水道使用料徴収にあたっての留意点

一般家庭の場合、排水処理の仕組みについては、次ページ図1のとおりである。公共下水道として市が設置し管理する部分は、マンホールから宅地内の公共汚水ますまでであり、個人で設置・管理する部分が排水設備と示された部分である。

宅地内に設置されている公共汚水ますに排水設備を接続することにより、実質的には公共下水道の使用が可能となる。

この際、下水道使用料の徴収に当たっては、次の点に留意する必要がある。

ア 排水処理の形態の違い

公共下水道が整備された区域であっても、排水処理の形態は一樣ではなく、例えば、汲取り式のトイレを使用していれば、下水道への排水は生じない。

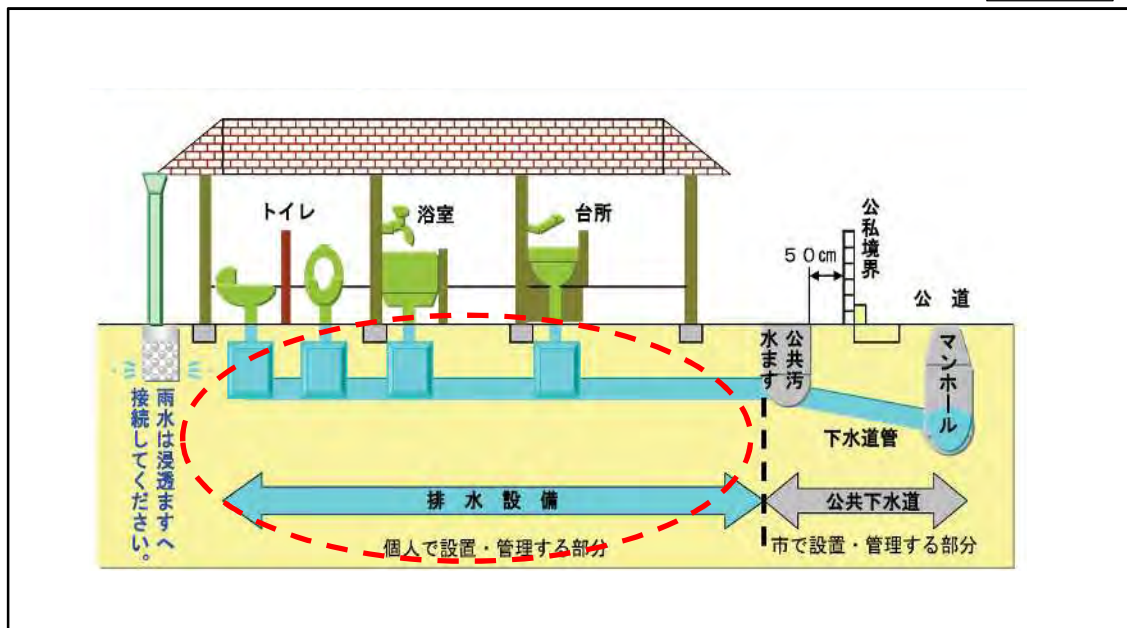
また、風呂や台所から生ずるいわゆる雑排水を道路の側溝などを通して川に流す場合もあれば、トイレを水洗化し風呂や台所から生ずる排水を一旦浄化槽で処理し、川に流すというような場合もある。このように水洗化されていない場合や、排水設備工事がされておらず公共汚水ますに接続がされていない場合がある。

イ 水の種類

排水のもととなる水は、水道メーターにより容易に排水量を測定できる水道水の他、地下水等のようにメーターのないものもあり、下水道使用料の算定基礎となる排水量の捕捉面でも、留意する必要がある。

排水処理の仕組み

図 1



(2) 公共汚水ます等の設置

ア 公共汚水ます（市で設置・管理）

宅地内の汚水（し尿・台所排水・洗濯排水・風呂排水等）を1箇所に集め公共下水道に排水する際に受けるますのことをいう。

公共汚水ますは、原則として、排水家庭1世帯ごとに1個とし（相模原市下水道条例施行規則（以下「下水道条例施行規則」という。）第2条第2項）設置費用は市が負担する。また、設置後の公共汚水ますは市で管理する。

イ 排水設備の設置等

排水設備工事は、定められた基準に従って正しく施行されなければならないため、相模原市では、構造基準に適合する排水設備が確実に施行されるよう、市又は市が指定した下水道工事店でなければ行うことができない（下水道条例第5条第1項）。

2 下水道使用料徴収開始までの事務の流れ

公共下水道の供用開始

(下水道法第9条第1項)

- ・公共下水道管理者(市長)が、公共下水道の供用開始の公示を行う。

排水設備の設置(義務)

(下水道法第10条)

- ・公共下水道の供用が開始された場合には、公共下水道の排水区域内の土地の所有者、使用者又は占有者は、遅滞なく、その土地の下水を公共下水道に流入させるために必要な排水管、排水きよその他の排水施設(排水設備)を設置しなければならない。

排水設備新設等確認申請書(以下「確認申請書」という。)の提出

排水設備工事を施行しようとする者は、公共汚水ますの設置の確認を行う。設置されていない場合は、市(下水道施設課)へ公共汚水ます設置の申出を行う。市(下水道施設課)が申出に基づき設置する。

排水設備工事を施行しようとする者は、確認申請書に必要な書類を添付して市(下水道施設課)に申請する。

市(下水道施設課)は、内容を確認して排水設備確認申請届出業務システム(以下「届出業務システム」という。)にデータを入力する。

- * 相模原市では、平成21年度から届出業務システムを導入し、排水設備工事の申請から検査済証に至るまでの手続き状況をデータ管理している。

(下水道条例第4条第1項)

- ・排水設備の新設等の工事を施行しようとする者は、規則で定めるところにより、申請書に必要な書類を添付して市長に提出し、市長の確認を受けなければならない。

(下水道条例施行規則第4条第1項)

- ・条例第4条第1項の規定による確認の申請は、確認申請書により、工事着手前に行わなければならない。

排水設備新設等確認通知書(以下「確認通知書」という。)を通知

市(下水道施設課)は、届出業務システムにより確認通知書を出力し、通知する。

(下水道条例施行規則第4条第3項)

- ・市長は確認申請書を受けたときは、内容を審査し、その適否を決定し、確認通知書により通知するものとする。

指定下水道工事店による工事の施行

市(下水道施設課)又は市が指定した下水道工事店(以下「指定下水道工事店」という。)は、確認通知書が通知された後、確認を受けた計画に従って工事を行う。

(下水道条例第5条)

- ・原則として、排水設備の工事は、市又は指定下水道工事店でなければ行うことができない。

排水設備新設等工事完了届（以下「工事完了届」という。）の提出

排水設備の新設等を施行した者は、市（下水道施設課）に工事完了届を提出する。
市（下水道施設課）は、提出のあった工事完了届の検査を行う。
市（下水道施設課）は、完了日、工事完了届受付年月日を届出業務システムに入力する。

（下水道条例第6条第1項）

- ・排水設備の新設等を施行した者は、その工事が完了したときは、工事完了の日から5日以内に市長に届け出て、検査を受けなければならない。

公共下水道使用開始等届（以下「使用開始等届」という。）の提出

使用者は、市（下水道経営課）に使用開始等届を提出する。

市（下水道経営課）は、提出のあった使用開始等届の内容を確認する。

上下水道料金管理システムに使用開始日等を入力（接続登録）する。

- * 平成15年度の上下水道料金一括納付制度移行後、神奈川県企業庁の上下水道料金管理システムに接続登録することより、下水道使用料の徴収に関するデータ管理を行っている。

（下水道条例第10条第1項）

- ・使用者（排水設備により下水を公共下水道に排除する者）が公共下水道の使用を開始しようとするときは、当該使用者は、あらかじめその旨を市長に届け出なければならない。

工事の検査・検査済証の交付

市（下水道施設課）は、完了の検査を実施し、検査年月日、検査済証交付年月日を届出業務システムに入力し、検査済証を交付する。

（下水道条例第6条第2項）

- ・市長は、前項の検査をした場合において、その工事が排水設備の設置及び構造に関する法令の規定に適合していると認めるときは、検査済証を交付する。

減免事務手続き

申請減免

職権減免

減免申請書

対象者
リスト等

該当要件の審査

減免決定

決定通知の送付

減免事由の消滅取消入力

取消決定

取消決定通知の送付

徴収

通例、確認申請書、工事完了届及び使用開始等届の各書類の提出、確認通知等の受領は、使用者等から委任された指定下水道工事店が行う。

平成 15 年度の上下水道料金一括納付制度移行後の本市における下水道使用料は、「下水道使用料徴収開始までの事務の流れ」(P 10 ~ 11) に示したとおり、使用者から使用開始等届の提出を受け、上下水道料金管理システムに入力（接続登録）することにより、徴収が開始される。使用開始等届は、使用者が市に提出するものであるが、便宜上、工事完了届と併せて提出するように指定下水道工事店に促している。（使用者等が指定下水道工事店に提出することについて委任）

また、減免の決定・取消しについても、上下水道料金管理システムに入力することにより下水道使用料の計算に反映される。

このため、下水道使用料を徴収開始するためには、上下水道料金管理システムの操作が重要な業務となる。

なお、現在は、確認申請書及び工事完了届については排水設備の確認申請事務を所掌する下水道施設課が担当しており、使用開始等届については下水道使用料を所掌する下水道経営課が担当しているが、旧 4 町との合併以降これまでの経過を見ると、次のような担当の変遷があった。

合併後（平成 18 年 3 月～平成 22 年 3 月）

平成 18 年 3 月と平成 19 年 3 月の合併を機に、排水設備の「工事完了届」と下水道使用に関する「使用開始等届」は、当時の所管課である下水道管理課の他、各総合事務所の建設課でも受付が行われていた。

政令指定都市移行後（平成 22 年 4 月～平成 25 年 3 月）

平成 22 年 4 月の政令指定都市移行に伴い、排水設備の確認申請事務を所掌する緑土木事務所及び南土木事務所にも神奈川県企業庁の上下水道料金管理システムを設置し、「使用開始等届」の受付・入力処理が行われていた。

企業会計導入後（平成 25 年 4 月～平成 25 年 12 月）

排水設備の確認申請から完了までの管理指導を行う事務は、下水道使用料の徴収事務を所掌する下水道管理課内の普及指導班で行われていたが、公営企業会計の導入により、平成 25 年 4 月 1 日付で組織改編が行われ、下水道施設課に移管され、「使用開始等届」の受付・入力処理も下水道施設課（指導班）で行われていた。入力後、使用開始等届の書類は、下水道経営課（業務班）に送付された。

なお、この組織改編で、緑土木事務所で所掌していた下水道業務は津久井下水道施設課へ移管されることとなり、「使用開始等届」の受付・入力処理も津久井下水道施設課で行うこととなった。

南土木事務所については下水道業務が所掌事務から外れたことにより、「使用開始等届」については受付のみを行い、受け付けた使用開始等届は下水道施設課に送付し、下水道施設課が入力することとなった。

企業会計導入後（平成 26 年 1 月～現在）

平成 26 年 1 月からは、下水道施設課で行っていた「使用開始等届」の受付・入力処理を下水道経営課（業務班）で行うこととなった。

また、津久井下水道施設課については受付のみを行い、入力は下水道経営課で行うこととなった。

3 徴収漏れについて

(1) 本件事案の概要

公共下水道を使用しているにもかかわらず、下水道使用料の徴収が行われていない家屋の確認を行うため、市内の上水道水栓件数（約 368,000 件）から下水道の接続があるもの（既に下水道使用料の徴収を行っているもの）及び公共下水道供用区域外等を除外して絞り込んだ 2,375 件について、平成 27 年 4 月から 5 月にかけて下水道部門職員が目視による現地調査を行った結果、1,270 件が下水道使用料を徴収すべきものと判明した。

ただし、この 1,270 件には、広い敷地等により、目視では下水道の接続が確認できていないものも含まれるため、これらが下水道に接続されている場合の最大数とのことであった。

(2) 事案の発覚

平成 26 年 9 月、事案担当課（下水道経営課）に公共下水道への無断接続に関する問い合わせがあった。内容は、「何十年も前から下水道に繋いでいるが、下水道使用料を払っていない家屋がある（場所についての特定はなかった）」というものであった。

(3) 発生要因

発表資料において、徴収漏れの主な原因は次の 2 点とされている。

手続不備による公共下水道への無断接続や、使用開始等届などの未提出
県の上下水道料金管理システムへの市職員の入力漏れ

以下行政監察により、関係職員へのヒアリングや、関係書類の確認を行ったところ、下記の要因があることを確認した。

ア 使用開始等届など必要書類未提出者への指導・周知等の不足

「下水道使用料徴収開始までの事務の流れ」（P10～11）で示したとおり、下水道を使用するためには排水設備を設置する必要があり、市は事前に工事を施行しようとする者から、確認申請書の提出を受ける必要がある。また、工事完了時には工事完了届及び使用開始等届の提出を受ける必要がある。

しかしながら、これらの届出がされていなかったケース、又は遅延しているケースがあることを確認した。

これは届出について委任を受けた指定下水道工事店等に起因するものであるが、市としても徴収漏れの早期発見や、未然防止のための指導・周知等を行う必要があった。

イ 事務処理マニュアルの未更新及び未周知

各種事務処理マニュアルについて確認を行ったが、職員はこれらのマニュアルの存在を一部把握せず、更新状況も不明確で、業務に活用できる状態ではないものが見受けられた。

ウ 上下水道料金管理システムの未活用

上下水道料金を一括納付することになった平成 15 年度から、上下水道料金管理システムが設置されている。この上下水道料金管理システムは、項目を指定することによって各種リストの抽出など、下水道の未接続情報を取得することが可能であったが、抽出に時間を要するなどの理由で、効果的に活用されていなかった。

エ 担当者間の事務引継等の不足

職員の異動や担当事務の変更等に係る事務引継は、円滑に業務を遂行するため不可欠である。特に業務に課題がある場合は、必ず後任に引き継ぐべきであるが、「記入誤りや記入漏れ等のある使用開始等届の取扱い」や「職権による接続登録をした場合の上下水道料金管理システムへの入力方法」等が適切に引き継がれなかったことから、上下水道料金管理システムへの入力操作に誤認が生じた。

また、正規職員と再任用職員及び嘱託職員ごとに業務が固定化されていたことも、適切に引き継ぎが行われなかった一因と考えられる。

オ 職員の確認不足、入力漏れ及び入力誤り

下水道使用料については、使用開始等届を基に、上下水道料金管理システムに使用者情報を入力（接続登録）することにより徴収が開始されるが、使用開始等届は記入漏れ等の不備がある状態で提出されることがある。この場合、記入内容をよく確認したうえで入力をする必要があるが、未入力の状態で処理を終了したケース、確認不足により別人に入力をしてしまい、本来入力すべき使用者の入力が出来ていないケースがあることを確認した。

カ 不適切な文書管理

上下水道料金管理システムにおいて接続登録をすることについて（または、接続登録をしたことの報告について）適切な決裁処理が行われていないことを確認した。

また、決裁文書他関係書類の保管場所が点在していたり、存在が確認出来ない書類があった。

キ 関係部署との連携不足

関係職員へのヒアリングを通じて、関係部署との連携不足が感じられた。

下水道事業を推進するためには、下水道の普及を促進するとともに、汚水処理施設や下水道管の維持管理等をするための費用に充てるため、適切に下水道使用料を徴収する必要がある。そのためには、下水道施設部門と下水道使用料部門、更に緑区及び南区の土木部門等とも連携をして業務を進める必要があった。

(4) 徴収漏れ（未賦課）に関する行政監察の結果

関係職員等へのヒアリングや関係書類等を確認したところ、次の事実を確認した。

なお、現段階で調査中のものもあるため、過去の事案等から徴収漏れ等の要因となり得るものについても併記する。

ア 使用開始等届などの未提出、公共下水道への無断接続による徴収漏れ

先述したとおり、本市の下水道使用料については、使用者から提出のあった使用開始等届を確認し、上下水道料金管理システムに入力（接続登録）を行い、徴収を開始している。

しかしながら、使用者から委任を受けた指定下水道工事店による使用開始等届をはじめとした各種届出の遅延や未提出、提出された使用開始等届の記載内容に不備があることに起因する入力遅延や入力漏れにより、徴収漏れが発生していることが調査の結果判明した。

（ア）確認申請書・工事完了届・使用開始等届の未提出

使用開始等届は、年間約 3,500 件から 4,000 件提出される。

平成 27 年 5 月に受け付けた使用開始等届は、308 件であった。

この使用開始等届の一部について、処理の経過を確認した結果は表 1 のとおりである。

表 1

	確認申請書			工事完了届			使用開始等届		指定 工事店
	受付日	確認 通知日	工事着手 予定日	受付日	完了日	検査済証 発行	受付日	開始 年月日	
ア	H27.3.24	H27.4.9	H27.4.10	H27.5.18	H27.5.14	H27.6.2	H27.5.18	H26.10.1	A 社
イ	H27.2.16	H27.3.30	H27.3.31	H27.5.26	H27.5.1	H27.7.17	H27.5.26	H25.9.1	B 社
ウ	H27.2.16	H27.3.13	H27.2.25	H27.5.26	H27.5.1	H27.7.9	H27.5.26	H25.12.1	B 社
エ	H26.1.27	H26.1.28	-	H27.5.1	-	H27.5.8	H27.5.1	H26.2.25	C 社
オ	H25.9.9	H25.9.13	-	H27.5.1	-	H27.5.12	H27.5.1	H25.12.20	D 社
カ	H25.9.9	H25.9.13	-	H27.5.1	-	H27.5.12	H27.5.1	H25.12.20	D 社
キ	H25.10.3	H25.10.7	-	H27.5.12	-	H27.5.19	H27.5.12	H26.2.17	E 社
ク	H25.10.3	H25.10.7	-	H27.5.12	-	H27.5.19	H27.5.12	H26.2.17	E 社
ケ	H25.10.3	H25.10.7	-	H27.5.12	-	H27.5.19	H27.5.12	H26.2.17	E 社
コ	H25.10.9	H25.10.10	-	H27.5.12	-	H27.5.18	H27.5.12	H26.1.15	F 社
サ	H26.9.4	H26.9.5	-	H27.5.13	-	H27.5.20	H27.5.13	H26.12.1	G 社
シ	H26.1.10	H26.1.14	-	H27.5.14	-	H27.5.20	H27.5.14	H26.6.1	H 社
ス	H25.4.17	H25.4.19	-	H27.5.18	-	検査中	H27.5.18	H25.9.17	I 社
セ	H22.2.25	H22.3.2	-	H27.5.20	-	H27.5.22	H27.5.20	H22.8.2	J 社
ソ	H23.11.17	H23.11.21	-	H27.5.25	-	H27.6.1	H27.5.25	H24.1.15	K 社
タ	H24.7.11	H24.7.12	-	H27.5.26	-	H27.6.1	H27.5.26	H24.11.5	L 社

* 指定工事店については、全て指定下水道工事店であることを確認済

a 提出書類の日付に不整合があった事案

表1のア～ウの事案については、排水設備工事が完了し、下水道の使用開始後5箇月以上経過した後、確認申請書が提出されている。

下水道条例施行規則第4条第1項の規定により、本来工事着手前に申請しなければならない確認申請書の提出が、使用開始年月日以降となっている事案である。

さらには、本来下水道使用開始前に提出する必要がある工事完了届、使用開始等届についても、使用開始後に提出されている。

上記事案は全て指定下水道工事店による工事であることを確認した。

なお、確認申請書、指定下水道工事店、工事完了届及び使用開始等届については下水道条例及び同施行規則において、次のとおり規定されている。

下水道条例

(計画の確認)

第4条 排水設備の新設等の工事を施行しようとする者は、規則で定めるところにより、申請書に必要な書類を添付して市長に提出し、市長の確認を受けなければならない。

(略)

(工事の施行)

第5条 前条第1項の工事は、市又は市が指定した下水道工事店(以下「指定下水道工事店」という。)でなければこれを行うことができない。ただし、市長が特に認めるときは、この限りではない。

(略)

(工事の検査)

第6条 排水設備の新設等を施行した者は、その工事が完了したときは、工事完了の日から5日以内に市長に届け出て、検査を受けなければならない。

2 市長は、前項の検査をした場合において、その工事が排水設備の設置及び構造に関する法令の規定に適合していると認めるときは、検査済証を交付する。

(略)

(使用開始等の届出)

第10条 使用者が公共下水道の使用(雨水のみを排除する場合を除く。)を開始し、休止し、若しくは廃止し、又は現に休止しているその使用を再開しようとするときは、当該使用者は、あらかじめその旨を市長に届け出なければならない。届出に係る事項を変更しようとするときも同様とする。

2 使用者に変更があったときは、新たに使用者になった者が、速やかに市長に届け出なければならない。

(略)

下水道条例施行規則

(計画確認の申請)

第4条 条例第4条第1項又は第2項本文の規定による確認の申請は、排水設備新設等確認申請書により、工事着手前に行わなければならない。

(略)

表1のイの事案の検証結果は、次のとおりである。

B社は下水道施設課に、平成27年2月16日に確認申請書を提出し、同年3月30日に下水道施設課はB社に、確認通知書により通知をした。確認申請書に記入されていた工事着手予定日は「同年3月31日」である。

次に、B社は下水道施設課に、同年5月26日に工事完了届を提出し、同年7月17日に下水道施設課はB社に検査済証を交付した。工事完了届に記入されていた工事完了日は「同年5月1日」である。

*工事完了届は、下水道条例第6条第1項により、工事完了の日から5日以内に市長に届け出ることになっているため、遅延ということになる。

さらに、使用開始等届については、使用者からB社が委任されて提出しているもので、下水道経営課に提出があったのは、同年5月26日であるが、使用開始年月日は「平成25年9月1日」であり、1年8箇月も遅延となっている。

*使用開始等届は、下水道条例第10条第1項により、下水道の使用を開始するときは、あらかじめ市長に届け出なければならないとされている。

上記事案から、B社は、平成25年9月1日には排水設備工事を完了していたと考えられるが、確認申請書及び工事完了届の日付に不整合があることを確認出来る。

下水道施設課に確認をしたところ、工事完了届の遅延については、提出を受けた際に「注意」をしているとのことである。しかし、確認申請書及び工事完了届の日付が誤っており、1年8箇月も前から下水道が使用開始されていることは、下水道経営課に提出される使用開始等届を確認しない限り気付くことができないとのことであった。

工事完了届を受け付けた際に、使用開始等届の提出についても確認をしているが、その記載内容(使用開始日等)については確認していないということである。

工事完了届受付時に、使用開始等届の使用開始日を確認することができていれば、工事完了日と使用開始日に不整合があることが分かり、当該指定下水道工事店に対し厳重な指導をすることが可能である。さらには、包括的な下水道業務としての課題意識を持ち、組織として今後の防止対策に早期に向かうことができたものと推察する。

指定下水道工事店には、状況に応じて必要な指導・説明をしているとのことであるが、特に今回のように故意が認められる事案については、改めて厳重に指導を行う必要がある。

本事案は、確認申請書、工事完了届及び使用開始等届の各種書類が適切に提出されることが、排水設備工事が適正に実施されるのみならず、下水道使用料を適切に徴収するために必要であり、課を超えた連携が必要であることを認識させられる事案である。

さらに、本事案については、排水設備工事完了から1年8箇月が経過していることから、その間に上下水道料金管理システム等を活用して、徴収漏れが生じていることを下水道経営課が把握し、使用開始等届の提出を求めることも可能であったと推察する。

b 確認申請書の提出があったが、工事完了届・使用開始等届が未提出となっていた事案

表1のエ～タの事案については、確認申請書は工事着手前に提出されたが、下水道の使用開始から5箇月以上経過後に工事完了届及び使用開始等届の提出された事案である。

工事完了届及び使用開始等届の提出時期についてはaで述べたとおりである。

なお、本事案は、確認申請書が提出されており、排水設備工事が行われることを市が認識していたものである。工事の期間は規模等にもよるが、確認申請書には「工事等着手予定年月日」の記載欄があるので、一定の期間が経過した時点で工事完了届及び使用開始等届の提出がない場合は、当該業者に状況を確認することができたものと推察する。

さらには、工事が完了しているにもかかわらず、工事完了届等の提出をしていない業者に対して、至急提出を求めるとともに、指導を徹底することができたものとする。

確認申請書及び工事完了届の担当をしている下水道施設課に確認をしたところ、平成26年度から、平成24年度以降に確認申請書の提出があり、概ね1年経って工事完了届の提出がないものについては、当該業者に照会することとしたとのことである。そして、提出漏れの場合には、使用開始等届と共に至急提出するように指導しているとのことである。

(イ) 集合住宅等の使用開始等届の水栓番号の記載漏れ

集合住宅については、部屋ごとに水栓番号が存在する。したがって使用開始等届に全ての水栓番号を記載して提出することとなっているが、記載漏れのある事案を数件確認した。

集合住宅については、下水道経営課も記載漏れの可能性があるものとして、通常は同使用場所に他の水栓番号が付されていないか確認をしているが、徹底がされていなかったものと推察される。

本来、使用者側が全ての水栓番号を記載する必要があるが、下水道経営課と下水道施設課が連携して、指定下水道工事店や使用者に使用開始等届の記載における注

意点について周知を徹底する必要があると考えられる。

なお、徴収漏れ事案として確認されたものではないが、1世帯住宅から2世帯住宅に建替えた場合等で水栓を増設する場合は、増設された水栓について使用開始等届を提出する必要がある。この増設分の使用開始等届の提出がなかった場合、下水道使用料が徴収漏れとなってしまいうため、提出漏れのないようにする対策が必要である。

(ウ) 使用開始等届への水栓番号記入誤りによる徴収漏れ

建替え等により水栓番号が変更となる場合は、新しい水栓番号を記入した使用開始等届を提出する必要があるが、使用者側がそれに気付かず、旧の水栓番号を記入して提出した事案を確認した。

今回確認した事案では、平成26年3月12日に使用開始等届を受け付けた際には旧水栓番号が記入されていることに気付かず、使用開始年月日を上下水道料金管理システムに入力した。この時点では、神奈川県企業庁で新しい水栓番号の登録がなされていなかったことから、エラーとなることなく処理は終了した。

しかし、市が下水道の入力処理を終了した後に、神奈川県企業庁において新しい水栓番号の登録を行ったことにより、旧水栓番号が休止となり、新しい水栓番号への入力がされていない下水道使用料については、徴収漏れが生じてしまった。同様の事案を他にも確認した。

これは、使用者側が旧水栓番号を記入してしまったことから生じたことであるが、今後も起こり得ることであるため、市側としても記入誤りを発見する対策を講じる必要がある。

今後の対策としては、上下水道料金管理システムにより上水道への新規接続者のリストを抽出することができるため、定期的にそのリストを活用し、建替え等による水栓番号変更者を確認する必要がある。また、使用開始等届の受付時などに聞き取りを行うことにより、実態を確認することも必要である。

(エ) 指定下水道工事店以外の業者が行った排水設備工事による無断接続

下水道条例第5条では、「排水設備の新設等の工事は、指定下水道工事店でなければ行うことができない」とされているが、指定下水道工事店ではない業者が工事を施行したため、必要な届出がなされず、徴収漏れとなっていた事案を確認した。

下水道施設課によると、確認申請書の提出があった場合は、確認通知書を交付するための処理を行う際に、指定下水道工事店からの申請であるかを確認しているとのことである。

しかしながら、そもそも確認申請書の提出が無ければ、工事を行っていることも把握することは出来ない。このような業者に対しては、厳重に指導を行う必要があるとともに、指定下水道工事店以外の業者による無断接続が行われないよう対策を

検討する必要がある。

イ 上下水道料金管理システムへ職員の入力漏れ等による徴収漏れ

下水道使用料を徴収するための接続登録については、使用者から提出された使用開始等届の内容を確認し上下水道料金管理システムに入力することにより行われることは先述のとおりである。

本来、正確に記入された使用開始等届が、下水道条例第 10 条の規定にあるとおり、あらかじめ提出されれば、適正に下水道使用料を徴収することができる。

しかし、使用開始等届が適切に提出されたにもかかわらず、市職員の入力誤りや記載内容の確認不足等により、適正に接続登録がされていない事案を確認した。

(ア) 職員の入力漏れ

今回徴収漏れが発生した事案のうち、工事完了届の提出があったものから無作為に 48 件を抽出し、使用開始等届を探し、突合するという調査を行った。その結果使用開始等届が見つかったものの一部は、表 2 のとおりである。

表 2

	使用開始等届		用水の用途	水栓番号 の記載数	備考
	受付日	開始等年月日			
ア	H26.3.10	H26.3.6	持家（1世帯） 及び店舗（1戸）	2個	・水栓番号の記入は2個 ・店舗分が未入力
イ	H25.12.24	H25.12.28	アパート等（6戸）	1個	水栓番号の記入が1個しか なかった（本来6個）

a 使用開始等届の記載内容の確認不足による入力漏れ

表 2 のアの事案は、使用者から提出された使用開始等届には持家 1 個及び店舗 1 個、合わせて 2 個の水栓番号が記入してあるにもかかわらず、市職員が上下水道料金管理システムへの入力時の確認不足により、持家 1 個分しか入力せず、店舗 1 個分が平成 26 年 3 月 6 日から徴収漏れとなっている事案である。

b 使用開始等届の記載内容に不備があり、入力漏れにつながってしまったもの

表 2 のイは、使用開始等届の「用水の用途」欄には 6 個の水栓があることが記入されているが、使用開始等届の水栓番号記入欄には水栓番号が 1 個分しか記入されていなかったという事案である。

これは使用者側が 6 個の水栓番号を記入すべきであったが、下水道経営課としても使用開始等届の「用水の用途」欄を確認することにより 5 個分の水栓番号が記入漏れとなっていることを把握出来るため、確認作業を行うべきであった。

なお、同様の事案が数件確認されている。

下水道経営課の担当職員にヒアリングをしたところ、このように複数の部屋を

有する集合住宅であるにもかかわらず、1個の水栓番号しか記載のない使用開始等届の処理については、通常一時的に保留として、後で他の水栓番号を調査し接続登録をしているとのことであった。

また、類似の事案で、次のような事案を確認した。

8戸ある集合住宅の使用開始等届の提出があったが、提出された使用開始等届には、「用水の用途」欄に個数が記入されておらず、水栓番号も1個しか記入されていなかった。さらに使用場所の欄には住所の枝番も記入がなかったため、職員は1個分の接続登録をして終了してしまった。このことから、残りの7個分が徴収漏れとなってしまったという事案である。

現実問題として、使用開始等届の住所を確認するのみでは、集合住宅ということとは確認が出来ない。

しかし、業務処理マニュアルには、上下水道料金管理システムに入力する際には「使用場所から検索する」と記載されている。これは、使用開始等届に記入漏れがあったとしても、使用場所から検索することによって、同じ使用場所に他の水栓番号があること、すなわち集合住宅等であることを確認することが出来るためであると考えられる。

この類似事案では、「使用場所から検索する」ことを徹底していなかった、使用開始等届への記入漏れを見つけることができず、結果的に徴収漏れとなってしまったと推察される。

c 使用開始等届の存在が確認できなかったもの

今回調査を行った中に使用開始等届の存在が確認できないものが9件発見された。

使用開始等届が存在しない理由として考えられることは以下の2つである。

工事完了届のみ提出して、使用開始等届の提出が漏れてしまった場合
使用開始等届の提出があったが、管理が不適切であった場合

今回の9件が、提出漏れによるものか、不適切な文書管理によるものかの判断は出来ないが、調査の過程において、文書管理が適切ではないと思われる箇所(必要な文書の起案をしていない、保管場所が点在している等)が散見された。

(イ) 使用開始等届の入力の遅延

通常、使用開始等届を受け付けて、内容を確認し、入力するまでに要する期間は、内容確認に時間を要したとしても、最長で3箇月程度とのことである。

今回、平成25年5月に入力された使用開始等届を確認したところ、受付から入力を終えるまでに10箇月を要したものが1件、9箇月を要したものが1件、4～5箇月を要したものが複数件見つかった。

入力までに9箇月を要した使用開始等届を詳細調査したところ、職員の手書きと

思われる文字で水栓番号が新しいものに訂正されていた。また、入力までに10箇月を要した使用開始等届については、使用者の氏名の文字が違っていたと読み取れる内容が記載されていた。これらを確認するため、一時保留として時間が経過したものと推察する。

しかし、水栓番号が変更されたとしても、最長でも通常3箇月程度あれば新しい水栓番号が確認できるとのことであるし、使用者の氏名の文字が異なるのであれば、神奈川県企業庁又は使用者本人に確認することで数日あれば確認できる。

また、入力までに5箇月を要した使用開始等届については、記載内容に問題はなく、入力が遅れた理由について確認出来ないものもあった。

これらの事案は、そのほとんどが平成24年度当時に緑土木事務所で受け付けた使用開始等届であり、平成25年4月の組織改編により津久井下水道施設課に引き継がれて入力され、その後下水道経営課に書類を送付されたものであった。

上記のことから、緑土木事務所で受け付けた使用開始等届については、恒常的に入力の遅延が発生していたものと推察する。

下水道使用料は、原則として、2箇月に1回神奈川県企業庁の水道検針員が検針した上水道使用量に応じて決定し、上水道料金と一括して徴収することとなる。このことを考えると、接続登録が2箇月以上遅延すると、上下水道料金として一括徴収できない下水道使用料が発生してしまうことになる。入力遅延が多発した状況を考えると、この点について当時の緑土木事務所職員が認識していなかった可能性を否定できない。

(ウ) 職員の認識誤りによる入力漏れ

職員に配布している業務処理マニュアルには、上下水道料金管理システムへ入力（接続登録）する際に注意すべきこととして、「入力できるケース」と「入力できないケース」が記載されており、「入力できるケース」の1つに「対象水栓番号が、新設休止（*1）の場合」とある。

また、同じ水栓番号の場合は、上下水道料金管理システムには下水道への接続登録として1回のみ入力することで、その後使用者が変更になった場合でも、神奈川県企業庁において使用者の変更を行うことにより下水道の使用者変更に反映され、下水道使用料の徴収ができる仕組みとなっている。

なお、業務処理マニュアルには記載がないが、「新設休止」だけではなく「バルブ休止（*2）」についても、「新設休止」と同様に取り扱っているとのことであった。

*1:「新設休止」とは、給水装置の新設工事又は改造工事の完成検査時に、使用者が未入居のため開栓と同時にバルブ休止（*2を参照）すること。

*2:「バルブ休止」とは、メーターのバルブ（開閉によって液体や気体の配管などを調節するもの）を閉栓し、使用休止すること。

例えば、新設された集合住宅については、まず不動産業者等が神奈川県企業庁で

全部屋の上水道開栓の手続きをするが、この時入居者が決まっていない部屋については「新設休止」と神奈川県企業庁が上下水道料金管理システムに入力する。

次に、不動産業者等は、市下水道経営課に全部屋の使用開始等届を提出することにより下水道使用料の接続登録手続きをする。この時入居者が決まっていない部屋については、上下水道料金管理システムの「上水」の欄が「新設休止」となっているが、入力可能であるため、接続登録をする。

その後、入居者が決まった際に、使用者が神奈川県企業庁で上水道の再開の手続きをする。この時、下水道については上水道の再開手続きを行うことで、下水道使用料の徴収が開始されるため、使用開始等届の提出が不要であるということである。

このことから、業務マニュアルにおいて「新設休止は入力すること」としていると考えられる。

同様に、使用者が変更になった場合でも、同じ水栓番号であれば神奈川県企業庁で上下水道料金管理システムに上水道使用者の変更を入力することによって、下水道使用者も変更されることから、使用開始等届の提出を求めている。

調査の過程において、同じ集合住宅のうち、1室のみ下水道使用料が徴収漏れとなっている事案が数件見つかった。原因として、職員の事務手続きの認識不足が考えられる。

関係職員へヒアリングを行った中で、「以前は、バルブ休止の場合は入力しないものとして一時的に保留としていた」という旨の発言があった。その後定期的に画面の確認をして、上水道の再開等された段階で、入力し処理を終了していたとのことであるが、入力していないにもかかわらず、処理済みとして保管してしまった可能性についても否定はできない。

職員が使用している業務処理マニュアルには、「バルブ休止」についての記載はないが、実務上は「新設休止もバルブ休止も入力するべきもの」として取り扱っている。実際に、バルブ休止の場合も入力することが可能で、その後に使用者が神奈川県水道局に上水道の再開の手続きをすることによって下水道使用料も連動して接続登録されることになるので、入力すべきであると考えられる。

これは、徴収漏れの原因の1つの可能性であるが、所属の中で適切に情報共有がされていれば、早期に認識誤りに気付くことができたものと考えられる。また、業務処理マニュアルに記載されていない内容であれば、処理方法を確認し、業務処理マニュアルに追記することも必要であった。

なお、使用開始等届の入力は再任用職員等が担当しており、業務の引継も再任用職員間のみで行っている状況であることから、認識誤りに気付くことができなかったということも要因の一つであると考えられる。

本事案を調査している中で、使用者が変更となった際の使用開始等届の取扱いについて、次のような疑問が生じた。

下水道条例第 10 条第 2 項の規定によると、使用者が変更となったときは、新たに使用者となった者が、使用開始等届を提出しなければならないことになっている。

しかし、実際には、同じ水栓番号の場合は、使用者が変更になっても使用開始等届の提出を求めている。

平成 15 年に上下水道料金一括納付となり、使用者変更の情報を上下水道料金管理システムから得られるようになったことが一因と仮定し、平成 14 年度以前に在籍していた職員に確認をしたところ、「当時も使用者変更の場合は使用開始等届の提出を求めてはいなかった」とのことであった。

今後については、上水道の使用開始や使用者の変更に伴う、使用開始等届の事務執行と条例・規則の乖離が生じないような措置を講じる必要がある。

(エ) 以前に徴収漏れの実態を確認していながら、接続登録をしていなかったもの

今回発覚した最大 1,270 件の徴収漏れ事案の中に、平成 23 年度末の調査により、下水道への接続が確認されていたものが 28 件含まれていることを確認した。

下水道経営課において、今回の徴収漏れ対象者に、「下水道使用開始日」等を記載して返送を求める通知を発送したところ、返送のあった事案の中に「平成 24 年 2 月に市職員が調査に来たにもかかわらず、なぜ今頃になってこのような通知を発送するのか」という趣旨の文書が同封されていた。

このことを受けて、下水道管理課が関係書類等の調査を行ったところ、平成 23 年度末に、当該地域一帯その他について接続登録及び徴収開始をする準備を進めていたと推察できる書類が確認された。しかし、実際には接続登録がされずに現在に至ったものである。

徴収漏れについては、平成 19 年度から平成 21 年度にかけて旧市域全体の実態調査を実施し、3 年間で 3,107 件の接続登録を行い、徴収を開始している。その後、平成 22 年度及び平成 23 年度は、規模が縮小されたものの実態調査を継続し、徴収を開始した経過がある。

今回文書が寄せられたものについては、平成 23 年度に実態調査を行ったリストに記載されているものであった。

平成 23 年度実態調査のリストを確認すると、上溝、高根、矢部、星が丘、田名及び清新にある集合住宅 7 棟 62 件分、店舗 1 件及び個別住宅 19 件の合計 82 件について調査を行い、その内 52 件は下水道を使用していることが確認できたため、接続登録を行い徴収する必要があると判断した。そのうち 24 件は平成 23 年度当時に接続登録が行われていることを確認したが、残りの 28 件については、接続登録が行われていないことを確認した。

なぜ、徴収漏れの実態を掴んでいたにもかかわらず、接続登録をしなかったのか、当時の担当職員にヒアリングを実施したが、いずれも「覚えていない」旨の発言があった。また、関係書類の調査を行ったが、接続登録を行わなかった経緯を確認することは出来なかった。処理漏れとなった可能性、年度末の事案であったことから

適切な引継ぎがされなかった可能性も否定出来ない。

本事案の調査にあたって当時の文書を確認していたところ、本事案の前後に、職権による接続登録を行った際の決裁文書が3件見つかった。

これらの決裁文書において、職権により接続登録をした件数は、平成23年9月に集合住宅2棟分の34件、平成23年11月に集合住宅1棟分の20件、平成25年2月に集合住宅1棟分の11件であった。その一部は表3のとおりである。

表3

	起案日	決裁日	県水開始日	下水接続日	使用場所	届出者	職権接続登録の理由
ア	H23.9.26	H23.10.25	H22.8.3	H23.9.20	中央区上溝	A不動産	無断接続の可能性が高い不動産業者等を調査した結果による。
イ			H23.5.27	H23.9.14	中央区すすきの町	B不動産	
ウ			H23.11.17	H23.11.21	H23.8.11	H23.10.3	
エ	H25.2.26	H25.3.7	H24.4.10	H25.2.1	南区大野台	-	相模原南水道営業所から、下水が徴収されていない旨の連絡があり調査した結果による。

発見された決裁文書以外に、接続登録し、徴収開始することについて決裁を経ているものは確認出来なかったことから、下水道経営課に確認をしたところ、「接続登録することについて決裁は受けておらず、平成23年度及び平成24年度当時も決裁を受けていなかった」旨の発言があった。

下水道使用料については、使用開始等届の提出を受けて、接続登録を行い、徴収を開始しているが、接続登録についての決裁を受けていない。月毎に受け付けた件数等を、「公共下水道使用料開始等届の受付・処理状況(月分)」と題する表にして決裁を受けているが、そもそも下水道使用料を徴収することについては、伺いの決裁を受けていなかったとのことである。

発見された決裁文書からも、下水道料金の徴収開始に関する意思決定が諮られていないことが伺える。

職権により接続登録した決裁文書の伺いが「別紙のとおり通知してよろしいか。なお、通知をするとともに、下水道使用料を賦課するものとします。」と記載されている。

調査において、過年度から下水道に接続されていたことを確認した事案に対して、職権にて徴収を開始することを鑑みると、まずは「徴収を開始」することについて諮る必要があるにもかかわらず、本文書においては主に「通知」をすることについて諮っていると見受けられる。

このことは文書の保存年限からも伺える。当該決裁文書は、保存年限を1年とし

ている。

相模原市公文書科目表（以下「公文書科目表」という。）の個別名称を確認したところ、下水道使用料を徴収することについて取り上げている項目はないが、類似のものとして、「公共下水道使用開始等届出」が現在は10年保存となっている。なお、公文書科目表を所管している情報公開課に確認したところ、平成23年度当時の「公共下水道使用開始等届出」の保存年限は、「常用・除紙5年（不要になった場合の保存期限）」であったが、平成25年度中に公文書科目表の保存年限の改正申請があり、平成23年4月1日に遡って10年保存に改正されたということであった。

この決裁文書が「徴収を開始」することについて諮っているのであれば、文書の保存年限は、起案した平成23年当時の公文書科目表の「公共下水道使用開始等届」に準じて「常用・除紙5年」としているはずである。

これらのことから、平成23年度に徴収漏れを把握したにもかかわらず、本事案が発覚するまで徴収漏れが継続してしまった一因は、「徴収を開始する」ことについて、決裁が不足していたことにもあると考えられる。平成23年度に発覚した28件の徴収漏れ事案について、上下水道料金管理システム入力前及び入力後に決裁が行われていれば、管理監督者が入力漏れに気付き、徴収漏れの継続を防ぐことが出来た可能性があると思われる。

（オ）使用開始等届により接続登録した際に、別人のものとして取り扱ってしまったもの

次のような事実があったことを確認した。

平成26年6月25日にA氏から使用開始等届の提出があったが、その使用開始等届に、誤って隣人であるB氏（平成20年10月18日に接続登録済）の水栓番号が記入されていた。担当職員が上下水道料金管理システムへの入力の際、「既に接続登録をしているB氏が下水切替工事をしたもの」と誤った認識をし、使用開始等届にA氏の氏名が書いてあったもののA氏の入力をせず、B氏の使用開始等届として扱ってしまった。使用開始等届には、「使用者がB氏であった」とのメモ書きがされていた。B氏の接続登録情報に変更はないが、A氏は徴収漏れとなってしまった事案である。

本来は、A氏の使用場所から入力画面を開き、使用開始等届に記入のある使用者名が表示されない場合は、水栓番号の記入が誤っている可能性を疑い、実際の水栓番号を確認して接続日を入力することになっている。また、新設のため水栓番号が決まっておらず、接続登録ができないものについては、一旦保留分として、数日後に改めて水栓番号を確認して入力することになっている。

使用開始等届の使用者をA氏からB氏にすり替えてしまったという事案である。

ウ その他不適切な事案（使用開始届等の確認不足により別人に接続登録をしてしまったもの）

今回徴収漏れとなった 1,270 件の内の事案ではないが、過去に発生した職員による接続入力誤りの事案を挙げる。

C氏から提出された使用開始等届（水栓番号の誤記入のあったもの）により市職員が上下水道料金管理システムに入力した際に、使用者名、使用場所等の確認不足により、別人であるD氏の接続登録をしてしまった事案があった。

これは、誤って接続登録をされてしまったD氏が、神奈川県企業庁からのお知らせに下水道使用料が記載されていることに気づき、市に問い合わせがあり、判明したものである。

この事案は、C氏の下水道使用料を「徴収漏れ」、D氏の下水道使用料を「誤徴収」してしまったことになる。

なお、「誤徴収」については、後述「4 誤徴収について」の原因の1つである可能性とも考えられ、今回の徴収漏れとされる中にも、このような事案がある可能性を否定できない。

（5）改善意見

下水道使用料の徴収漏れに係る再発防止策は、客体に分けて講ずる必要があると考えられる。

外的要因への対応として、指定下水道工事店や使用者に対して書類提出の遅延や提出漏れがないように指導を徹底すること、また、指定下水道工事店以外の業者による無断工事を防止すること、内的要因への対応として、職員が接続登録を適切に行うことである。

これを踏まえて、次のとおり改善意見を述べる。

ア 指定下水道工事店に対する周知・指導の徹底

指定下水道工事店は、市の関係法令等や必要な手続きについて承知しているものとする。また、届出については使用者からの委任を受けて行っているものであり、業者としてのコンプライアンス意識の向上が求められる。

調査においては、実態として複数の指定下水道工事店が、所定の届出を行わずに工事を完了していた事案が散見された。改めて、指定下水道工事店に対し周知・指導を徹底するとともに、改善が図られない場合には、相模原市指定下水道工事店規則第 10 条の規定により、指定の取消し等の措置を講ずることを視野に入れた対応策の検討をされたい。

イ 指定下水道工事店以外の業者が工事を施行した場合の罰則適用基準の明確化

排水設備工事が定められた基準に従って正しく施行するために、市では下水道工事

店を指定している。

しかしながら、今回の調査において、指定下水道工事店以外の業者が施行した事案があったことを確認した。

これは、下水道条例第5条第1項に違反しているものである。今後、指定下水道工事店以外の業者が排水設備工事を施行したことが判明した場合の対応として、同条例第22条に基づく罰則の適用及び、罰則を適用する際の手順・基準を明確にしておくよう検討されたい。

ウ 上下水道料金管理システム等の有効活用

使用開始等届が提出されない無断接続工事は、今後も発生する可能性があるものとする。

市が下水道の接続登録を行う上下水道料金管理システムには、上水道の使用データをもとにした「下水道未接続対象者」や「前月水栓登録者」を抽出する機能があり、これらの情報を確認することは、無断接続に伴う徴収漏れを防止する上で有効な手法の一つであると考えられる。

今後は、既存のシステムの機能を有効に活用し、無断接続家屋の確認調査等を効率的に行うよう努められたい。

エ 神奈川県企業庁との連携

神奈川県企業庁の水道検針員は、定期的に水道メーターの検針を行っており、比較的近隣の家屋の下水道接続状況の把握も容易なものと考えられる。これまでも、水道検針員から「検針の際に下水道へ接続されていることを確認したが、下水道使用料が徴収されていない」旨の連絡を受け、下水道使用料の徴収を開始した事案もあることから、今後については、神奈川県企業庁と調整の上、未接続の疑いのある物件に対する情報提供のルール化、あるいは、水道検針員等による下水道接続状況の現地確認ができるような仕組みを構築することについて検討されたい。

オ 下水道部門における連携の強化

下水道使用料の徴収を適正かつ迅速に行うためには、下水道施設部門と使用料部門の連携が重要である。しかしながら、関係職員等に対するヒアリングや、先述した対応事案を見ると、連携不足であることが伺えた。

下水道施設部門においては、確認申請書等の提出日を確認し、不適切なものについては指導を徹底するとともに、その裏付けとして、使用料部門に提出された使用開始等届の使用開始日を確認することも必要であるとする。また、使用料部門においては、届出日が不適切なものについては、事務処理上、遅延等の理由を把握することが必要であるとする。

このように、届出日について疑義が生じたものについては、必ず双方が情報を共有するなど、事務執行上のルールを定め、連携を十分に図っていくことが必要とする。

また、下水道接続確認等の現地確認に当たっては、専門職の知識が必要な場合も想定されることから、組織を超えた横断的な連携体制の整備に努められたい。

カ 建築部門との連携構築

建築部門から建築確認申請に係る情報の提供を受けることにより、新築や2世帯住宅等への増築等、下水道を使用すると思われる家屋等の情報を事前に得ることができる。

これにより、下水道排水設備工事の確認申請書等の提出漏れを防ぐ一助となり、建築確認申請段階において、排水設備工事に関するパンフレット等を交付することが出来れば、指定下水道工事店以外の無断工事の防止につながる可能性もあるため、連携体制を構築されたい。

キ 事務処理マニュアル等の整備、職員への周知、事務引継の徹底

事務処理マニュアルは、業務を円滑に進めるため、また一定の事務水準を維持するためにも必要なツールであると考えられる。下水道使用料の徴収事務においては、使用開始等届の確認や上下水道料金管理システムへの入力処理事務があるが、これまでの事案にもあるとおり、使用開始等届に不備があった場合、上下水道料金管理システムに入力ができなかった場合など、様々なイレギュラーなケースが想定される。

したがって、使用料徴収に関するマニュアルは、事務処理が順調に進まなかったケースをどのように処理したのかなどの事務処理手順を追補していく必要があるものとする。

しかしながら、これまで事務処理マニュアル等が適切に更新されていないことや担当職員がマニュアルの存在自体を認識していないなどの事実を確認した。

今後については、過去に作成されたマニュアルを整理し内容を更新するとともに、担当職員等に周知すること、また、人事異動の際に適切に引継ぎが行われるよう徹底されたい。

ク 上司等への報告・連絡・相談の徹底

上下水道料金管理システムへの入力時に、マニュアルに記載されていない内容について、自己判断で処理を保留している事案が見受けられるなど、事務処理上の疑義、課題等が報告、相談されていないことが伺われた。

担当職員等は、適宜、業務の進捗状況を報告するとともに、懸念していること、課題事項等については自己判断で処理を進めることなく、事案の重大化を招くことのないよう、早期に管理監督者等に相談・報告しするよう努められたい。

また、報告・相談を受けた管理監督者については、担当職員等に対し適切な対応指示を行うとともに、適時上司に状況報告を行うなど、組織として課題認識がされるよう努められたい。

ケ 適切な文書管理の徹底

下水道使用料徴収事務においては、上下水道料金管理システムにおいて接続登録を行う際の確認に用いられている使用開始等届など重要な書類が取り扱われている。

しかしながら、使用開始等届についていえば、回議さえしていない時期もあり、現在も「公共下水道使用料開始等届の受付・処理状況（月分）」と題する決裁を受ける際に、「当月処理済」分の使用開始等届のみを添付して回議するのみである。

下水道使用料徴収開始の事務手続きは、使用開始等届に基づき接続登録が行われるものであり、全ての使用開始等届を回議することにより、接続登録が完了していない事案の状況を、管理監督者が把握することができると考えられる。

したがって、職員の事務処理ミスによる徴収漏れを防止するためにも、適切に決裁処理を行う必要があるものとする。

また、使用開始等届の不備や上水道水栓開設の処理が行われていないことなどにより、上下水道料金管理システムへの接続登録が未了となっているものについては、登録を完了したものと別に保管するようになっているが、未了分を完了分に混在させてしまったことにより処理が遅延したものがあつた。

完了分についても、事後の検索を行いやすいように保管することが必要と考えるが、一旦未了と仕分けしたものについては、完了分とは別に保管リストを作成し事務処理の経過を明確にするなど、適正な文書管理に努められたい。

コ 組織体制の強化

ヒアリングを行った中で、多くの関係職員から「業務量が多く、手一杯だった」旨の発言があつた。

どのような事務事業であっても、限られた資源の中で実施されているものであり、市民サービスが停滞することのないよう徹底した事務改善を図って行くことが求められている。そのような前提を踏まえ、課として対応できないものについては、土木部門全体として課題を認識し、適切に業務を執行するための組織体制の強化と人員確保に努められたい。

サ 迅速かつ適正な下水道使用料の徴収開始方法等の検討

本市における下水道使用料徴収事務は、現状として、使用開始等届の提出に依存した形で行われている。使用開始等届は、使用者を特定し、上下水道料金管理システムの接続登録処理を行う上で有用なものであることは理解できる。

しかしながら、下水道使用料の徴収について定めた下水道使用料徴収条例及び同施行規則上、使用開始等届の提出を徴収の要件としているものではない。また、調査結果にあるように、使用開始等届が提出されないあるいは遅延しているケースも散見されることから、収入の確保及び徴収の公平性を担保するため、迅速かつ適正に下水道使用料の徴収が開始されるよう、接続開始処理の方法等について検討されたい。

4 誤徴収について

(公共下水道に接続していない者から使用料を徴収していた事案)

下水道は上水道との結びつきが強く、下水道使用料の算定の基礎となる排水量は水道水の使用量としている。(下水道使用料徴収条例第4条第1項第1号)

また、下水道法では、公示された公共下水道の排水区域内の土地の所有者等は、遅滞なくその土地の下水を公共下水道に流入させるために必要な「排水設備」を設置しなければならないこと、汲取り式の便所については、公示された下水を処理すべき日から3年以内に、その便所を水洗便所に改造しなければならないことなどを定めている。

しかしながら、下水道が整備された区域内であっても、様々な理由で下水道に接続していない家屋(以下「未水洗家屋」という。)や浄化槽を設置している家屋も存在することから、上水道の使用及びその使用量をもって一様に下水道使用料の徴収を行うことができない現状がある。今回発生した事案は、いずれも未水洗家屋、浄化槽設置の家屋である。

(1) 本件事案の概要

未水洗家屋等に対する誤徴収の確認を行うため、下水道施設課の保有する未水洗家屋調査台帳のデータ約2,300件と下水道使用料の徴収を管理している上下水道料金管理システム上のデータを突合したところ、16件の未接続家屋から誤って下水道使用料を徴収している可能性があることが判明したものの。

(2) 事案の発覚と担当課による調査の経過

ア 事案の発覚

平成26年7月、事案担当課(下水道経営課)に下水道に接続していない世帯から、下水道使用料が徴収されている旨の申出があった。内容は、「上下水道使用量のお知らせを見ると下水道使用料も徴収されているが、トイレは汲取り式で下水道には排水していない」というものであった。

イ 調査の経過

事案担当課は、当該申し出に関し次のとおり調査を行った。

(ア) 申出家屋について、市が保有する「未水洗家屋調査台帳」のデータを確
認台帳上、未水洗家屋であることを確認した。

また、同台帳により隣接する3家屋についても、未水洗であることを把握した。

(イ) 申出家屋等に対し、現地調査を実施

当該家屋所在地に赴き排水設備等の状況を確認したところ、下水道に未接続であることを確認した。(申し出のとおり汲取り式トイレであった。)

(ウ) 申出家屋等の下水道使用料収納状況を確認

上下水道料金管理システムにより、(ア)の4家屋の下水道使用料の収納状況を確認したところ、3家屋が徴収対象となっていることを確認した。(うち1件については下水道使用料減免対象世帯であったため、収納した金額はなかった。)

残る1家屋については、上下水道料金管理システム上も未接続と適正に処理がされており、誤徴収の対象となるものではなかった。

(エ) 周辺地域(区画整理施行区域内)に同様の事案がないか調査を実施

当該区域の事案は、いずれも未水洗家屋に対し生じているものであることから、下水道施設課が管理している未水洗家屋調査台帳を確認することとし、同区域内でさらに2家屋が未水洗となっていることを把握した。

(オ) 申出家屋等に対し、「使用開始等届」の提出状況を確認

下水道使用料の徴収開始は原則として「使用開始等届」の提出により行われるものであることから、当該区域が公共下水道供用開始となった平成5年度から平成7年度の間届出状況を確認したところ、いずれの家屋も「使用開始等届」を受け付けたものではないことを把握した。

(カ) 未水洗家屋調査台帳全件調査を実施

当該区域以外に同様の事案がないか確認するため、全件調査を開始する。

未水洗家屋調査台帳のデータ等約2,300件と公共下水道使用料の徴収を管理している上下水道料金管理システムのデータとの不整合(下水道使用料を徴収している未水洗家屋)の洗い出し作業を行った。

(キ) 現地概観調査を実施

(カ)のデータの突合作業により疑義が生じた家屋31件について、現地概観調査を実施した。概観調査の結果、うち16件について誤徴収の疑いがあることを把握した。

(ク) 接見調査を実施

(キ)の調査結果を受け、誤徴収の疑いのある16件について、さらに家屋所在地に担当課職員が赴き居住者等から聞き取り等の調査を行った。

(ケ) 調査結果

(ク)の接見調査により、9件の誤徴収があったことを確認した。

(3) 行政監察の結果

下水道使用料の徴収は、基本的には、使用者から使用開始等届の提出をもって開始されることは先に述べたところである。

しかしながら、本事案においては、使用開始等届の提出を経ずに、市が、一斉に徴収を開始した時期があったことに一部の事案の要因があるものと推察する。

また、市は、一斉徴収を行ったことにより、未接続家屋に対して誤徴収が発生するリスクを少なくとも平成9年12月には認識していた事実を確認したが、当時の対策が十分だったとは言えない。このことが、長期にわたる誤徴収事案の発生要因のひとつでもあると考えられる。

関係職員等に対するヒアリング及び関係書類等を確認した事実は次のとおりである。

ア 誤徴収事案の一覧

上記(2)イ(キ)により特定した家屋は次のとおりである。

なお、記載順は提供された資料のままとしている。また、備考欄には、平成27年8月21日現在において事案担当課が、現地立会い調査により下水道の接続が確認されたものについて「接続確認済」と表記した。当該接続確認済の事案については、徴収誤りはないということになる。

No	所在	水洗化等の状況	下水道供用開始	備考
1	南区相南	浄化槽	S62. 4. 1	接続確認済
2	中央区星が丘	汲取り式	S54. 7. 1	
3	中央区陽光台	汲取り式	S54. 7. 1	
4	中央区千代田	汲取り式	S55. 7. 1	
5	中央区並木	汲取り式	S56. 4. 1	
6	中央区上溝	簡易トイレ	S63. 4. 1	
7	緑区二本松	汲取り式	H 4. 4. 1	区画整理施行済
8	緑区二本松	汲取り式	H 4. 4. 1	区画整理施行済
9	緑区二本松	汲取り式	H 4. 4. 1	区画整理施行済
10	緑区二本松	汲取り式	H 7. 4. 1	接続確認済
11	中央区宮下本町	浄化槽	H 9. 4. 1	接続確認済
12	中央区宮下本町	浄化槽	H 9. 4. 1	接続確認済
13	緑区大島	浄化槽	H12. 4. 1	接続確認済
14	緑区二本松	汲取り式	H 4. 4. 1	接続確認済
15	中央区上溝	汲取り式	S61. 4. 1	接続確認済
16	南区東林間	浄化槽	S62. 4. 1	

7から9の家屋は隣接しており、下水道本管整備事業に先行して区画整理事業が施行されている。原因の特定に当たり、当時の資料を確認することとした。

イ 区画整理事業施行区域における一斉徴収

(下水道整備完了時における雨水管への暫定排水から污水管への接続切り替え)

7から9の区域の下水道使用料徴収に関する資料を確認したところ、当該区域の家屋に対し、一斉徴収の手続きが行われていることが判明した。

当時、一斉徴収開始に当たり、事務手続き上排水設備の接続状況の確認に不足があったことが、当該誤徴収発生要因の一つであると考えられる。

徴収開始に至る事務手続き等の経過は次のとおりである。

(ア) 下水道使用に至る経過

当該区域は区画整理事業（昭和 59 年度～平成 2 年度）が、下水道本管整備事業（平成 4 年度供用開始）に先行して施行されたものであった。

区画整理事業により、区域内の下水道管の布設及び宅地内の汚水ますの設置が行われ、事業完了の際に市に移管されることとなっていた。

市は、下水道本管整備事業が完了し供用開始がされるまでの間、暫定的に雨水管に区域内から排水される雑排水を流すこととしていた。

区域内において浄化槽を設置していた家屋については、し尿を除き、浄化されたいわゆる生活雑排水は宅地内の汚水ますを経由して、結果として雨水管に流れていた。

平成 4 年度に下水道本管の整備が完了し、市はその区画整理区域の排水を、暫定的に接続をしていた雨水管から下水道本管に繋ぎ変える工事を行った。

これを「流末切り替え工事」としているが、この切り替えを行ったことにより、改めて区域内の各家屋が排水設備工事自体を行う必要があるものではなく、あくまでも、市が雨水管の接続を下水道本管に変更しただけのものであり、これまで、浄化槽を経由して汚水を排水していたものについては下水道本管に流れることとなった。

このことにより、正式に、下水道（汚水）の使用が開始となり下水道使用料の徴収要件が整ったものである。

(イ) 徴収に至る経過

当該区域の下水道使用料の徴収に当たり、当時、市民周知を行った決裁文の写しを確認した。

当時、下水道使用料の徴収事務を所掌していた下水道業務課は、平成 5 年 9 月、当該区域内居住者に対して「公共下水道使用料のお願い」を送付している。

お知らせの内容は次のとおりである。（抜粋）

「皆様がお住まいの建物から流される汚水をまとめて排出する污水管について区画整理に伴い平成 4 年度に「切替え工事」が行われ、公共下水道本管に接続されました。このため、平成 5 年 4 月分から各家庭で使われている水道使用量等に応じて、公共下水道使用料をお支払いいただくようになります。」というものであった。（平成 5 年 9 月起案「公共下水道使用料のお願い」の送付について）

なお、居住者へは、公共下水道使用料のお願いのチラシとともに公共下水道使用料に関する Q & A が記載されたパンフレットが送付された。

当時の起案文には、当該区画整理地区内の住宅地図の写しが添付されており、そこにはマーカーや丸印がつけられていた。

(ウ) ヒアリングにより得られた事実

このことについて、当時在籍していた職員に聞き取りを行ったところ、次のよう

な情報が得られた。

当時、流末切り替えというものがあり、一定の区域内の住民に対し下水道使用料の徴収が始まることに関する通知を行った。

当該区域に対する徴収手続きを行う前年度に、同様の切り替えが行われた地区があるが、その区域に対しては通知を行わなかった。そうしたところ、下水道に繋いでいないというような苦情がかなりあったと聞いていた。

そのため、当該区域においては、徴収を開始する前に、事前周知を行うこととした。

徴収開始にあたり、事前の調査を行ったかのが行わなかったのかは今となっては記憶が定かではないが、行ったように思う。

生活雑排水の浸透ますを汚水ますとして見誤った可能性もあるかもしれない。

(エ) 徴収要件の確認不足

区画整理事業区域内では、一般的に、各区画の宅地内に汚水ますが設置される。

当該区域内の浄化槽設置家屋については浄化槽と汚水ますが接続されており、下水道の供用開始、流末切替えにより下水道使用料が発生することとなった。浄化槽の使用を続けた場合、浄化槽の管理には法定点検等を要するため、下水道使用料と併せて経費を負担することになってしまうことから、浄化槽を廃止することが一般的である。

また、浄化槽の廃止に当たっては、浄化槽法の施行に関する規則第3条の規定により、市に浄化槽廃止届を行うこととなる。

この届出様式の中には、廃止理由として公共下水道へ接続という項目がある。

下水道使用料の徴収開始に当たっては、原則として、使用開始等届によると下水道使用料徴収漏れの項においても述べているが、流末切替えにより下水道使用が開始された者については、この使用開始等届の提出を経ずに徴収を開始した。

このことから、当時の下水道業務課は、当該区域の住民(244件)に対し「公共下水道使用料」のお願いの通知を発送し、一斉徴収の準備を進めたものである。

なお、徴収を開始するに当たり、事前の調査を行ったか否かについては、添付された住宅地図には、元図に建物や居住者名の追記があることから、事前に現地調査を行ったものと推察される。また、区域内において未接続となっているものもあることから、一斉と言えども何らかの調査が事前に行われていたものと考えるのが妥当である。

このような事実から、当該区域の事案に対する誤徴収発生の要因は、当時の現地調査確認が不十分であった可能性を否定できないものと考えられる。

また、仮に調査を宅地内の汚水ますの設置確認により行っていたとしても、それだけでは十分であったとは言えず、徴収に当たり一定の期間を置いたのであるから、使用開始等届に代わる状況確認書のようなものの提出を求めるなど、他に接続状況

を正確に把握する手段はありえたものとする。

ウ 無断接続実態調査による職権賦課

当該誤徴収事案 16 件のうち 1 件（ 16 ）について、平成 19 年度から平成 21 年度において実施された無断接続等実態調査において職権で作成された使用開始等届があることを確認した。

当時の調査において、排水設備の接続状況の確認に不足があったことが、当該誤徴収発生要因であるとする。

（ア）特定に至る経過

平成 19 年度から平成 21 年度に行われた無断接続等実態調査のリストと、誤徴収対象者の所在地番を照合したところ、うち 1 件が平成 20 年度のリストに掲載されており平成 20 年 12 月に調査が行われていた。

下水道使用料の徴収開始に当たっては、原則として使用開始等届によるものであり、当時の実態調査においても、職権により職員が作成又は現地において使用者から徴していたものであることから、当該使用開始等届の確認を行った。

当該使用開始等届と上下水道料金管理システムのデータを照合したところ、届出に記載された使用開始日が一致した。なお、使用開始等届に記載された氏名と当該誤徴収の対象となる者の氏名は異なっているが、転居・転出によるものとする。

当時の実態調査において、どのように接続状況が把握されたのかについての確認には至らなかったが、職員は居住者が在宅であれば、立会いにより下水道の接続の確認を行い、原則として使用開始等届を徴することとしていたものであった。

（イ）接続状況の確認不足

上記の事実により、平成 20 年 12 月の調査において、宅地内排水設備が公共汚水ますに接続されていることの確認が十分なされておらず、公共汚水ますの設置確認をもって職権賦課の処理をした可能性があることを否定できない。

また、次の工で述べる調査からも、現地における公共汚水ますの接続状況の確認が困難な事案だったとは認められないものとする。

エ 関連部署との情報共有の不足

上記ウに記載した事案及び誤徴収対象者を抽出する作業上のリストを確認したところ、未水洗家屋調査台帳に記載された調査結果が共有されていれば、より効率的に対象者を特定できたと思われる事案があることを確認した。

上記ウの事案について、未水洗家屋調査台帳を確認したところ、平成 26 年 5 月 7 日に当該家屋の関係者から、排水設備接続工事に関する電話問い合わせがあった旨の記録があった。また、平成 26 年 9 月 5 日に下水道施設課職員が現地を訪問（不在）し、浄化槽の設置及び公共汚水ますを開き、下水道との未接続を確認している。再度、9

月 18 日に訪問したが不在であったため、「通知配布。下水道使用料賦課済経営課連絡予定。」と記録されていた。

このことについて、下水道使用料担当者に確認を行ったところ、「連絡を受けたという記憶はない」旨の発言があった。また、当該事案発生以前は、未水洗家屋調査の状況について情報共有は行われていなかったことが推察される。

以上のことから、未水洗家屋調査担当者と下水道使用料担当者が連携し、互いの情報を共有することにより、より効率的な事務の執行とより適正な下水道使用料の徴収が図られるものと考えられる。

オ 誤徴収発生リスクに関する認識不足

当該 16 件の誤徴収事案のうち 2 件（ 2 ・ 3 ）については、次に述べる事実のとおり、昭和 54 年 7 月に実施された職権による一斉徴収に起因するものと推定される。

また、一斉徴収開始に伴い、誤徴収が発生した場合の還付金・返還金の取扱について諮った公文書があることを確認した。その内容からは、誤徴収の発生については少なくとも、還付金・返還金の検討がされていたときに認識していたものであったと考える。

（ア）一斉徴収開始の事実

調査を進める中で、「過去に一斉に賦課した時代があったようだ」との情報を得た。

このことについて、関係職員に聞き取りを行ったところ、「昭和 54 年 7 月 1 日付けで、一斉に職権賦課を行った。」とのことであった。

下水道事業の沿革を見ると、昭和 53 年 12 月に下水道使用料徴収条例が制定され、翌 54 年 7 月に下水道使用料の徴収が開始されている。

なお、昭和 54 年 6 月 15 日号の広報紙に、7 月から公共下水道の処理が開始されること及び使用料の納入についての記事が、また、同年 7 月 15 日号には水洗化に関する期限や融資、使用料の算定に関する記事が掲載されていることを確認した。

（イ）一斉徴収開始に伴う誤徴収発生認識

本件事案の過誤納金の返還にも関するものであるが、平成 10 年 1 月 12 日付けで決裁処理がされた「相模原市公共下水道使用料の賦課誤りによる過誤納金の返還に係る取扱基準について（伺い）」（写し）を確認した。

内容は、下水道使用料の 5 年を超える過誤納金の返還の実施にあたり取扱基準を定めて対応するというものである。

この取扱基準の検討経過を記す資料があり、その中に次のような記載があることを確認した。

以下、決裁文に記載された事項を一部抜粋する。

課内会議の結果

イ 使用料の徴収漏れ

使用料は、法令により「使用者から徴収する」ことの規定により徴収を行い、公共污水ます使用確認のため、指定下水道工事店を通じて提出される公共下水道使用開始届により賦課を行っている。

使用開始届がない場合は、県水異動調査票（新設）等にもとづき、現地調査を行い使用者立会いのうえ公共污水ますへの排除、使用開始届の提出等の使用確認の後、賦課を行っている。

ロ 賦課誤りの原因について

使用開始届が提出されている場合

使用者からの届出内容の不備などによる使用者側の過失ではなく、行政側の使用者認定誤りなど事務処理上の誤りに帰するものである。

使用開始届が提出されていない場合

平成7年度からの現年賦課方式を行う際の現地調査が不十分な状況や不注意が原因による事務処理上の誤りなどの使用者認定誤りである。

また、昭和54年7月に職権賦課により一斉賦課（合流区域・一部分流区域を含む）を行った区域からの過誤納金の発見も今後予測される。

上記のとおり、昭和54年7月の職権賦課により、過誤納金が発生するリスクがあることを認識していたということは明白である。

従って、先に述べた、当該事案の2・3については下水道使用開始日から推定し、昭和54年7月の職権による一斉賦課に起因するものであることを否定できない。

少なくとも起案を行った平成9年12月の時点において、誤徴収事案の発生リスクは想定されていたものがあるから、返還金の圧縮及び誤った徴収を行うことによる不要な市民の負担を回避するための対策も講ずる必要があったものとする。

また、これまでに、同様の誤徴収状態となっていたものが、家屋の建替え等により、解消されてしまったような事案があることも否定はできない。

(ウ) 重要事項に関する引継ぎの不備

関係職員に対するヒアリングでは、5年を超える返還金の手続きについては承知していたものの、決裁文に記載のあった事実、誤徴収のリスクが存在していることに対する認識は有していなかったように見受けられた。

当該取扱基準を定めた背景、理由が適切に継承されてこなかったことから、未接続家屋に対する誤徴収が発生するリスクが潜在化していることを見過ごしてきたことも、要因の一つであったと推察される。

他の事項においても、当時、永年保存としたような重要な文書の存在、作成の背景や趣旨について、後の担当職員等が認識する状況にはなかったものを確認したが、これらの保存文書は、これまで課題として捉えられてきたことに対する対応について意思決定を行ったものであり、適切に保管されるとともに組織として継承されることが重要であったと考える。

カ 誤徴収発生の原因分析の不足

取扱基準が定められた後の5年を超える返還を行った事案を確認したところ、当時、誤徴収が生じた原因を「現地調査した結果汲取り式トイレであり公共下水道には未接続である確認が取れた。使用開始等届の当該物件の賦課根拠となる書類もないため、誤賦課となった理由は不明である」として処理を終えているものが数件存在することを確認した。

同時に大量に処理を行っている下水道使用料の徴収においては、何らかの要因で不具合が生じてしまうことがあることは否定できない。また、逐次個別の対応を行い解決を図っていたものと考えられる。

しかしながら、返還金の事務は通常の5年分を超えて返還を行う特別なものであり、原因を「不明」として処理したことは適切だったとは言えない。単に、納付したお金を返せば良いというものではなく、1件1件の事案を重く受け止め、原因を明らかにするよう努めることが必要であり、誤徴収の発生に対する職員のリスク意識が欠如していたものと考えられる。

キ 排水の仕組みに関する周知の不足

関係した職員に対するヒアリングによれば、当該区画整理事業区域に関することではないが、「当時は、上下水道料金一括納付前であったことから、市が誤った徴収を行えば、すぐに住民側から問い合わせが入った」旨の発言があった。

なぜ、16件のうち1件だけの申出だったのか、なぜ、長期にわたって誤徴収となったのか。確かに、上下水道料金一括納付になった平成15年度以降であれば、請求が分かりにくいという面はあると考えられるが、今回、誤徴収の対象となった家屋の居住者に説明に出向いた担当課職員からは、「先方は「排水はしているので、下水道使用料は徴収されるものと思っていた」と話していた」との状況経過を聞き取った。

また、未水洗家屋調査台帳の中で、「下水道使用料が5年間還付されたことがあった」との調査記事を確認した。

これらのことから、どのような状態になれば下水道使用料が発生するのか、排水を行う者に対して分かりやすく説明を行っていたかということが課題として挙げられ

るのではないかと考える。

平成5年9月に発送された「公共下水道使用料のお願い」に同封されたパンフレット（公共下水道使用料について）の中には、次のとおり記載があった。

Q 公共下水道使用料はいつから納めるの？

- A
- ・排水設備工事が完了したとき。
 - ・水洗化された家屋（排水設備工事が済んでいる家屋）に転入したとき。
 - ・新しく営業を始めたとき。

また、現在、配布されているパンフレットには、次のような記載がある。

Q 公共下水道使用料の支払い開始時期はいつから

A 家庭や事業所などから出る汚水を公共下水道へ接続する工事（宅地内の排水設備工事）が完了し、公共下水道の使用を開始したときや、すでに公共下水道を使用している家屋へ引っ越したときから、その排水量に応じて通常2ヶ月ごとに使用料を納めていただきます。

- ・排水設備工事が完了したとき。
- ・水洗化された家屋（排水設備工事が済んでいる家屋）に転入したとき。
- ・新しく営業を始めたとき。

先述の流末切り替えの事案においても、排水を行う者は排水の流れる先が雨水管であるのか下水道本管であるのか、そのような区分についての認識はしていないものと思われる。

誤徴収事案は、汲取り式の未水洗化家屋や、浄化槽処理は行っているが汚水ますに接続していないケースである。

これらのことは、下水道使用料徴収の前段として、排水設備の範疇に属することなのであるが、し尿や雑排水の処理に関する現状を分かりやすく説明したものがなかったことも要因の一つではないかと推察する。

パンフレットに用いられている「公共下水道が整備された区域」のイラストは一般的なものであるが、現状としては公共下水道供用開始区域内においても未水洗家屋や未接続家屋が存在している以上、下水道法に定められた目的を効果的に達成するとともに、これらの課題も早期に改善するため、下水道排水設備に関することも含めた一体型のパンフレットやホームページの掲載を行うなど、より分かりやすく市民周知に心掛けることが必要であると考えます。

ク 点検作業の未実施

市では、水洗化の促進を図るため、下水道未接続家屋（未水洗家屋）に対し、定期的に該当家屋の調査を行うとともに、家屋所有者等との交渉経過等を台帳に整理している。

これらの調査台帳との突合により、徴収データとの齟齬をチェックするなど、未接続家屋に対する誤徴収を発生させないため点検作業をこれまで実施してこなかったことも要因の一つであると考えられる。

ケ 職員の入力処理誤り（未接続家屋以外の誤徴収）

使用開始等届は、住居表示前の地番であったり、水栓番号が正確でないものなど、入力の際に追加調査を必要とし、受付後に徴収に必要な情報を加筆しなければならないものが多く見受けられた。徴収漏れの項（P27）で述べたように、職員の確認不足から、使用開始等届の使用者入力を誤ってしまい、誤徴収が発生する場合がある。

（４）改善意見

本件事案発生 of 主な要因は、（３）に示したとおり、主に、過去に一斉徴収の事務手続きがあったこと、また、誤徴収のリスクが存在していることが引き継がれておらず、これまで、関係データの照合作業を行うことなく事務を行ってきたことに起因しているものとする。

なお、今後の対策については、公共下水道処理区域においては建築基準法第 31 条の規定から未水洗家屋を新たに建築することはできないことから、今後その数が増えることが考えにくい。従って、今回発生した下水道に接続していない家屋に対する誤徴収の防止にあたっては、次のような対策を講ずることが妥当であるとする。

ア 関係部署との連携強化（情報共有の徹底）

未水洗家屋や浄化槽を使用している家屋のデータと、下水道使用料徴収の基礎となる上下水道料金管理システム上のデータに齟齬がないか、関係課との確に情報共有を図られたい。

情報共有に当たっては、少なくとも、年度当初に班長及び担当者との打合せ機会を持ち、未水洗家屋の実態や水洗化促進の現地調査時期などに関し、情報共有の具体的方法等について確認する必要があるものとする。

なお、未水洗家屋調査実施後、その結果が下水道使用料担当に回付される仕組みが確立されていたならば、本件事案の還付期間の圧縮が図られたものと考えられる。

イ 点検手順の明確化（未水洗家屋調査データ項目の共通化）

今回の事案該当家屋の把握は、未水洗家屋調査台帳のデータと上下水道料金管理システムのデータの突合による。もともと、異なる目的で作られている管理データを照合させるために、多くの工程を踏んできていることが伺われる。

未水洗家屋調査台帳が100%捕捉されたものであるか、また、調査も人が行うものであり、ミスがないとは言い切れない。

今後は、リスク管理の視点から定期的な点検作業が容易に行えるよう、未水洗家屋調査台帳のデータと上下水道料金管理システムのデータの項目の共通化を調整するとともに、点検方法の明確化を図るため手順書等を整備しておくことについて検討されたい。

ウ 個別発生事案についての蓄積と共有（原因究明と点検）

徴収事務については、一般論として、今回公表したものと類似する事案が発生しており、その都度当該発生事案に対し個別に対応し解決を図ってきたものであり、他の市税等徴収事務と何ら変わるものではない。

しかしながら、今後については、今回発生した事案を教訓として、同様の事案が潜在しているものと疑い、発生原因を明確にするとともに管理監督者に確実に報告すること、さらには発生した誤徴収の事案を蓄積し定期的に点検を行うことに努められたい。

エ 職員の入力処理誤り防止の徹底

誤徴収については、徴収漏れと表裏一体となる場合がある。先の、徴収漏れにおける事案においても、使用開始等届の入力誤りを契機として、徴収漏れと誤徴収が同時に発生した事案を取り上げている。このことから、職員による入力処理において、入力誤りのまま処理が完結してしまわないよう、チェックの徹底を図られたい。

5 減免に関する事務について

市では、公共下水道の利用者が生活保護の扶助を受けている場合や、一定の身体障害のある者が同一世帯にいる場合など、一定の要件を満たしているもの（以下「減免対象世帯」という。）の経済的負担を軽減する目的で、下水道使用料の一部又は全額を免除する減免制度を有している。

また、減免の適用に当たっては、適用区分により、要件に該当する者から申請書の提出を受けて認定を行うものと、下水道使用料徴収条例施行規則第11条第1項に定めた一定の要件に合致するものについては本人からの申請を要することなく、関係課との連携により職権にて減免適用等の手続きを行っているものがある。

（1）本件事案の概要

減免対象世帯について、状況を点検したところ、減免適用漏れとなっているものが517件、既に減免事由が消滅しているにもかかわらず、減免取消の処理がされておらず減免が継続されたままとなっていたものが585件、延べ1,100件を超える事務処理誤りがあることが判明した。

事案担当課の公表した資料によれば、主な発生要因として、減免対象者の情報共有体制の不備、上下水道料金管理システムへの職員の入力処理誤りの二点が挙げられている。

（2）事案の発覚と担当課による調査の経過

ア 事案の発覚

平成26年7月、事案担当課に減免対象世帯から問い合わせがあった。内容は、「身体障害者手帳を有しているが、下水道使用料が減免されていない」というものであった。

イ 事案担当課による対応の経過

事案担当課は、当該申し出に関し、次のとおり調査を行った。

（ア）関係課から情報提供を受けた「障害者異動リスト」を確認。

減免に関する事務処理は、取得したリストに基づき行われるため、保管しているリストを確認した。

（イ）上下水道料金管理システムにて、減免データの入力状況を確認。

減免データ入力時に、上水道の水栓データが存在していなかったため、「該当なし」として処理をし、期間を空けた再照合が行われずに処理を終結していたことが判明した。（職員の入力漏れ）

（ウ）他に類似の事案がないか減免適用事案について全件点検を実施。

関係課に対し、対象者リスト等の提供を再度依頼。

（平成26年9月1日現在のデータ）

(エ) 関係課提供のリストデータと上下水道料金管理システムのデータの照合。

職権により減免適用処理を行っている減免対象世帯、約 21,000 世帯について、関係課から提供されたリスト(データ)と上下水道料金管理システムの減免対象者データの照合を行った。

(オ) 申請に基づく減免分の照合。

申請者台帳と上下水道料金管理システムとの照合を行った。

(カ) 職権減免分について、(1)のとおり不適切な管理状態にあることが判明した。

(3) 行政監察の結果

担当職員へのヒアリングや関係書類等の調査を行ったところ、減免処理漏れの原因となる以下の事実を確認した。

ア 下水道使用料の減免の要件

下水道使用料徴収条例第7条において、「市長は、公益上その他特別の理由があるときは、規則で定めるところにより、使用料を減免することができる」と規定している。

また、同施行規則において、使用料の減免について次のとおり規定している。

(使用料の減免)

第11条 条例第7条の規定による使用料の減免は、次の各号のいずれかに該当する場合に、当該各号に定めるところにより行う。

(1) 使用者が生活保護法(昭和25年法律第144号)の規定による扶助又は中国残留邦人等の円滑な帰国の促進及び永住帰国後の自立の支援に関する法律(平成6年法律第30号)の規定による支援給付を受けているとき。 全額を免除

(2) 次に掲げる者が使用者と同一の世帯にいるとき。 条例別表に規定する基本額に条例第3条第1項に規定する消費税額及び地方消費税額を加えた額を免除

ア 身体障害者福祉法(昭和24年法律第283号)第15条第4項の規定により身体障害者手帳(以下「身障者手帳」という。)の交付を受け、身体障害者福祉法施行規則(昭和25年厚生省令第15号)別表第5号(以下「省令別表」という。)の1級又は2級に該当する者

イ 児童福祉法(昭和22年法律第164号)第12条第1項の規定による児童相談所(以下「児童相談所」という。)又は知的障害者福祉法(昭和35年法律第37号)第12条第1項の規定による知的障害者更生相談所(以下「更生相談所」という。)において知能指数が35以下と判定された者

ウ 身障者手帳の交付を受け、省令別表の3級に該当し、かつ、児童相談所又は更生相談所において知能指数が50以下と判定された者

エ 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律(昭和25年法律第123号)第45条第2項の規定により精神障害者保健福祉手帳の交付を受け、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律施行例(昭和25年政令第155号)第6条第3項の規定による障害等級1級に該

当する者

オ 介護保険法（平成9年法律第123号）第27条の規定により要介護認定を受け、要介護状態区分が要介護認定等に係る介護認定審査会による審査及び判定の基準等に関する省令（平成11年厚生省令第58号）第1条第1項第4号の規定による要介護4又は同項第5号の規定による要介護5に該当する者

（3）災害その他特別の理由があると市長が認めるとき。一部又は全額を免除

2 使用料の減免を受けようとする者は、公共下水道使用料減免申請書により市長に申請しなければならない。ただし、前項第1号及び第2号アからウまでに該当するときは、この限りでない。

下水道使用料の減免適用に当たり留意しなければならない点は、第1項第2号の波線を付した「使用者と同一の世帯にいる」という要件である。

イ 減免対象者数及び事務処理件数

平成25年度の下水道使用料減免適用数及び平成22年度から平成25年度までの事務処理件数は次のとおりである。

（ア）下水道使用料減免適用件数

表1において、職権により減免を適応するのは、1号及び2号アからウまでである。全件16,918世帯のうち、職権による減免の対象は16,114世帯となり、率にして95%を超えている。

表1 平成25年度下水道使用料減免適用数

減免理由	平成25年度（世帯）
1号（生活保護）	7,263
2号ア（身体障害）	7,838
2号イ（知的障害）	994
2号ウ（身体・知的重複）	19
2号エ（精神障害）	289
2号オ（要介護）	415
3号（その他）	100
合計	16,918

(イ) 減免認定等の処理件数

表2のとおり、減免関係の処理件数は例年約6,000件に及び、そのうち職権により処理するものが全体の9割を超えている。

表2：平成22年度から平成25年度までの減免関係処理の状況

区分	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
生活保護	2,738	3,009	2,715	2,839
身体・知的障害	2,721	2,494	2,347	2,677
職権分小計	5,459	5,503	5,062	5,516
精神障害	122	136	150	126
介護認定	340	344	328	322
申請分小計	462	480	478	448
合計	5,921	5,983	5,540	5,964

本市の下水道使用料減免制度は、要件に該当する者からの申請を伴わない、職権による減免が主体となっているものであることが確認できる。

ウ 下水道使用料の減免の手続き

下水道使用料の減免を受ける場合の手続きについてであるが、下水道使用料徴収条例施行規則第11条第2項に規定されたとおり、原則として、申請を要するものであるが、ただし書きに該当する者については、規則上「この限りでない」と表記するにとどまっている。

同規則第14条の規定に、「この規則に定めるもののほか、使用料の徴収に関し必要な事項は、市長が別に定める」と規定されており、当該委任規定を受けて、下水道使用料減免事務の手続きについては、「相模原市公共下水道使用料減免事務取扱基準」が定められている。

減免事務取扱基準第4条に減免申請の手続きが規定されている。

第4条 使用料の減免を受けようとする者は、公共下水道使用料減免申請書(第3号様式)により市長に申請しなければならない。ただし、前条第1項第1号及び第2号アからウについては、申請を不要とし、次の手続きを以って申請とみなすものとする。

(1) 前条第1項第1号については、福祉事務所が作成する生活保護連絡票等

(2) 前条第1項第2号アからウについては、福祉減免異動リスト

(3) 前条第1項第2号エとオについては、申請によるものとする。申請においては、申請書に有効期限内の精神障害者保健福祉手帳または介護保険被保険者証(資格者証)の写しを添付するものとし、上下水道使用量のお知らせ等、使用者名、お客様番号のわかるものを持参するものとする。

申請による減免については、「上下水道使用量のお知らせ」等の提示を求め、利用者名、お客様番号を確認することにより、申請者と下水道使用者の関係性が明らかである。

これは、下水道使用料の徴収は上水道の使用情報に関連付けを行うものであることから、上水道の使用情報を的確に把握し、正確に下水道使用料の減免を行うために必要なものであるとの認識に立ったものであると考える。

後に述べるが、職権による減免については、「生活保護連絡票や福祉減免異動リストをもって申請とみなす」とされており、下水道使用者を特定することが重要となってくる。また、減免の適用要件は、条例上「使用者と同一の世帯にいる」ということであり、ここに事務処理上の課題があるものとする。

エ 事務処理マニュアル

行政監察の実施にあたり、事案担当課に対し事務処理マニュアルの提供を依頼した。提出を受けた事務処理マニュアルのうち減免に関するものは次のとおりである。

* 番号は提供を受けた事務処理マニュアルの見出しのままである。

番号	名 称	内 容
1	公共下水道使用料減免関係処理状況報告書作成	毎月の処理件数を報告するための様式を示したもの。
2	減免適用の更正	上下水道料金管理システムにおいて、減免適用を遡って行う場合の更正処理の手順を示したもの。
4	障害者減免の入力・廃止	減免申請書の記載例、更新手続きの際の通知を示したもの。
13	障害者異動リストの水栓番号検索	障害者異動リストに掲載された障害者の使用している水栓番号の検索方法について示したもの。
15	減免の適用及び廃止について（基準）	障害者異動リストに基づき、下水道使用料減免の適用・廃止を上下水道料金管理システムに入力する際の手順及び留意事項を示したもの。
16	県水道パンフレット（水道ホームメモ）	公共下水道使用料に関するパンフレット（減免対象世帯等の一覧を掲載）

障害者に対する減免を行う際のマニュアルは充実しているように見受けられるが、減免制度に関して体系的なマニュアルとなっていないものと考えられる。

また、減免に関する事務の執行体制を確認したところ、かねてより再任用職員により専任の事務となっているものであり、減免手続き事務に特化したマニュアルを備えておくことも適正に事務を進める上で重要なことと考える。

オ 対象者データ等の取得

減免事務取扱基準に定められたとおり、職権減免においては、福祉事務所が作成する生活保護連絡票等と福祉減免異動リストが申請書に代わるものとなる。

生活保護連絡票は、関係課の地区担当ケースワーカーから、個別に随時、下水道使用料の減免を所管する下水道経営課に送付されてくる。

また、福祉減免異動リストは現在「障害者異動リスト」と称し、リストと電子データが、関係課から月3回（概ね5日・15日・25日）提供されている。

障害者異動リストの項目は、住所、氏名、障害者手帳の等級、認定日及び認定事由となっている。

（ア）関係情報の遺漏・遅延

関係課において、適切に情報が提供されていない事案があったことを確認した。

生活保護開始から3年4箇月を経過して生活保護連絡票が送付されてきた。

生活保護開始日 平成22年4月1日

連絡票受付日 平成25年8月9日

更正処理日 平成25年8月19日

（イ）遅延防止

事案担当課から、生活保護連絡票の早期送付についての依頼が生活保護所管課に遅延事案発生之都度行われていることを確認した。

例 平成23年7月5日付 事務連絡

この連絡票が遅れた場合は、下水道使用料の更正が必要となり、多大な事務対応を神奈川県企業庁にお願いすることになります。

又、未納に対する水道給水停止措置や一般料金での納付書の発送・過納による還付措置等により生活保護受給世帯に対し迷惑をかけることとなります。

つきましては、繁忙のこととは存じますが、生活保護連絡票の早期送付について一層留意くださるようお願い致します。

関係職員のヒアリングにおいても、「担当課からはすぐに上がってこない」「担当課にも色々な事情があり、何箇月も遅れることがある」旨の発言があった。

このように、関係課からの情報は、必要な情報が迅速に得られることが必要となるものである。遅延事案が発生した際に依頼するというのではなく、長期間遅延するような事案が発生しないよう、関係課と適切な連携を図る必要がある。

カ 減免適用対象者の特定

上記ウで述べたことであるが、下水道使用料の減免適用に当たっては、制度上、世帯構成を確認する必要がある、また、適用すべき上水道の水栓番号を正確に結合させる必要がある。

しかしながら、現行の障害者異動リスト等では、申請により減免を行う場合に求めている「上下水道使用量のお知らせ」のように、対象者と使用している上下水道の関係性は把握出来ず、把握出来るのは住所及び氏名の情報のみである。

(ア) 情報提供されるリスト改善

障害者異動リストの場合は、世帯員情報は別途検索を行う必要がある。障害者異動リストの水栓番号検索マニュアルでは、次のとおり手順を示している。

障害者の住所から水栓番号を検索。

障害者氏名から当該住所の水栓番号を検索。

で水栓番号を検索しても特定できない場合は上下水道料金管理システムの減免情報・メモ情報頁の減免理由欄等に該当障害者氏名の記載があれば、それを参考に水栓番号を特定する。

また、身体障害者等世帯の減免適用・廃止に関するマニュアルでは、上下水道料金管理システムへの入力手順について次のように書かれている。

リストの対象者の住民コードにより、住基ネットで住所を確認し、生年月日をリストに記載する。

同住所の水栓の使用者を上下水道料金管理システム照会画面で検索し、同じ使用者であるか、又は、世帯員に上下水道料金管理システムの使用者と関連している者がいるかを確認する。

確認できたときは、リストに検索した水栓番号と直近の検針日を記入する。

上記のような検索マニュアルはあるが、関係職員等にヒアリングを行ったところ、「どこの家庭のどこの水栓に該当するのか、非常に不明確である」「それを住民登録上で確認する」「基本的には電話を入れて確認をするが、電話を持たない人も多くいる」「プライバシーの関係もあり、電話で聞くことが難しい場合もある」といった旨の発言があり、実務上、対象者を特定することが困難なケースが多々あることが伺えた。

現行制度の中では、限られた情報により正確に処理をしなければならない。

しかしながら、関係課から提供可能な情報量を増やすことなどにより、事案担当課の事務効率を向上させることは可能になるものとする。したがって、従前のデータを受け続けるということではなく、必要なデータや情報を適切に取得できるよう関係課との調整を図ることが必要なものとする。

関係課及び情報処理所管課担当職員に確認を行ったところ、技術的には可能であるとの意見を得た。ただし、抽出するデータのプログラム変更の規模等により経費が生じる可能性があるとのことであった。

キ 対象者特定困難ケースと入力処理未了分の処理

関係課から提供された対象者の情報が減免処理を行う上下水道料金管理システムのデータと合致しない場合や存在しない場合、不明者リストにより管理されていることを確認した。

生活保護世帯については平成 20 年 3 月分から、受付日、氏名、住所、ケース、改廃日、入力不能理由が記録されていた。ただし、平成 25 年 7 月までの記録となっていた。

また、障害者異動リストについては平成 24 年 4 月分から平成 27 年 3 月分まで、リスト打出し日、氏名、住所、認定事項、経過が記録されていた。

不明者リストと追跡調査処理のルール化

上下水道料金管理システム上、該当者の関連付けができないものは、基本的には、関係課に電話等で確認を行うとのことであるが、関係職員によれば、「何度も問い合わせをするのは、相手方も忙しいことが分かるので気が引ける」旨の発言があった。

また、上下水道料金管理システムにおいて関連付けが完了しないものについては、「不明者リスト」に掲載し、定期的に上下水道料金管理システムの登録情報を確認しているとのことであった。

平成 24 年 6 月 22 日作成の「障害者異動リストの不明者一覧（平成 23 年度）」を確認した。

リスト打出し日 平成 23 年 6 月 22 日

経過記事 同室（XXXXXX-XXX（水栓番号））

と同室か？携帯電話不通。

23.8.5 電話不通。23.8.22 携帯電話不通。24.6.21 調べ登録の電話番号は電話解約。よって連絡が取れず所在不明。

完結したものについては、備考欄に結果が記されているが、本事案は空白のままとなっていた。このことから最終的な対応が未了であったことが伺える。

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
一覧掲載件数	88	29	51
未了	23	8	5

また、明らかに住所地に居住していないと確認されたものについても、不明者のままとして終結していない事案も見受けられた。

さらには、生活保護の不明者リストについて確認をしたところ、不明とされている事案の中から、今回の減免漏れ対象者が見受けられたことから、追跡調査が徹底されていなかったことが伺える。

ク 関係課との連携強化と事務の効率化

職権減免の処理にあたり、生活保護扶助世帯については、受持ちのケースワーカーが、生活保護連絡票を出力し、下水道経営課に送付されてくるが、この連絡票が遅延等したことにより、下水道使用料の過誤納が発生し新たに使用料の更正処理事務を行う場合がある。

(ア) 遅延に伴う新たな事務負担増

下表に示した更正処理件数は、職権減免のみによるものではないが、下水道使用料徴収事務においては、次のとおり、平成 22 年度から平成 25 年度までの 4 年間の平均で 721 件、1 月あたり約 60 件となっていることから、更正処理件数を縮減することも事務の効率化を図る上での課題ととらえられる。

更正処理件数

区 分	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
減免処理件数	5,921	5,983	5,540	5,964
更正処理	679	938	566	704
月平均	56	78	47	58

このことから、関係課においても、提供している情報がどのような意義を有するものなのか、十分に認識し適切に協力することが必要であり、関係課職員の意識改革も必要なものと考えらる。

(イ) 対象者の意思による適用辞退・関係課との情報共有の不足

次のような事案があったことを確認した。

生活保護連絡票により生活保護廃止の旨連絡を受けたが、実際は対象者からの申出により 3 年 10 箇月前に減免取消処理が行われていた。

生活保護廃止日 平成 25 年 10 月 18 日

連絡票受付日 平成 25 年 11 月 8 日

減免取消申出 平成 21 年 12 月 25 日

稀なケースではあるが、生活保護担当課が、この対象者が下水道減免対象者ではないことを把握していれば、生活保護廃止連絡票を送付する必要はなかったと考えられる。

現在の事務は関係課から情報提供を受け、不明な点があった際に確認のため連絡をするというものであるが、情報を共有することにより、互いに事務負担の軽減につながるものと考えられる。

ケ 事務処理状況の適切な把握

障害者異動リストについては、受領した際に、リストの内容としてリスト集計期間、リスト打出し日、異動データの件数を表記し、認定及び入力についての伺いが回議されていた。

決裁処理の状況を確認したところ、実態として、リストに掲載されたものすべてが、下水道使用料の減免対象者となるわけではなく、中には、下水道使用者との関連付け、若しくは上水道のデータ自体が存在しないケースもある。このことから、上下水道料金管理システムに入力処理が完了した後の状況、すなわち、決定処理が完了したものと及び処理が未了となっているものの把握を、管理監督者が行うことが適切であると考える。

また、生活保護連絡票においても上下水道料金管理システムに入力処理されたものについては、作業終了後決裁処理することなくファイルに保存していることを確認した。

減免に関することは、相模原市事務専決規程（以下「事務専決規程」という。）により課長等の専決事項とされているものであるから、適切に処理すべきである。

コ 減免決定等通知書の通知

下水道使用料徴収条例施行規則第 11 条第 3 項では、「市長は、前項の規定による申請があったときは、その適否を決定し、公共下水道使用料減免決定通知書により通知するものとする」と規定しており、前項ただし書にある、いわゆる職権減免を適用した者については、通知をすることとはなっていない。

しかしながら、通知を受けなければ、使用者は、適用・取消により下水道使用料の変動があることを認知できない。

減免の適用要件が「身体障害者等が使用者と同一の世帯にいるとき」となっていることにより、身体障害者等と減免対象となる下水道使用者が異なるケースが発生する。このような場合、下水道使用者は下水道使用料が減免されていることの認識がない可能性も否定できない。また、今回のような事案が発生し、遡って徴収するような場合は、減免を適用した者には適切に通知をすべきではないかといった批判を受けかねないものと考えられる。

(4) 改善意見

本件事案発生の要因には、(3)に示したとおり、職員の調査不足というものもあるが、制度的に適用要件が対象世帯員となっており、提供されたりリスト上の者と下水道使用者との関係性を確定する作業の中でリスクが存在することは否めない。このため、職権により減免を行う現行減免制度においては、いかに職員の事務処理ミスを防止するかと言うことが課題になるものと考ええる。

このことについて、次のとおり改善意見を添える。

ア 減免世帯の特定におけるチェックの厳格化

職権による減免を適切に行うためには、関係課から提供された対象者情報と減免を適用する下水道使用者の情報に齟齬がないことを確認し、正確に処理することが求められる。

特に、身体障害者等については、適用要件が世帯員となっていることから下水道使用者と異なる場合が多く、減免すべき者の特定が困難なケースが存在するため、留意する必要がある。

このため、水道使用者が身体障害者と同一の場合は、上下水道料金管理システムのみで照合作業が可能だが、水道使用者と身体障害者が異なる場合は、他のシステム等により世帯状況の確認を要するため、後者についてはチェックを徹底されたい。

イ 情報提供元への処理情報のフィードバック

これまで、ダブルチェックや追跡調査により入力誤りや入力漏れの防止に努めてきたことは認められるが、情報提供元に対しても減免適用状況をフィードバックするような仕組みの構築について検討されたい。

このことにより、外部チェック機能が働くことや変更が生じた場合の情報を迅速に入手できること、処理未了事案に対する更なる情報提供が期待できるものと考ええる。

また、下水道使用料減免対象者一覧表を生活保護担当課に定期的を送付し、生活保護受給の有無や転居の有無をチェックして返送してもらうような仕組みとすれば、減免解除漏れは防げるものと考えられる。

ウ 情報提供元（関係課）との連携強化と事務の効率化

対象者情報の提供遅延に伴う使用料の更正処理事案を防止するため、少なくとも、年度当初に関係課との打合せを実施するよう努められたい。

年度当初は職員の人事異動時期でもあることから、事務の効率化を図るための協力を要請するとともに、関係課職員への周知の徹底を図られたい。

エ 連絡員の設置

関係課に対する照会等については、個別の担当者に確認を行うのではなく、上記イ・

ウを含め、情報提供元に連絡員の選任等の協力を依頼し、適正かつ迅速な処理を行うことにより、不明事案の早期解消に努められたい。

オ 決裁処理の明確化と適切な管理

事務専決規程では、減免に関することは課長等の個別専決事項となっている。

事務処理上、どの段階でどのような決裁処理を行うのか明確化されたい。

現状として要調査事案として処理が未了となるケースがあることから、入力作業が終了した後のリストにより決裁（報告）を行うよう検討されたい。

管理監督者は事務の状況把握を適切に行うことが必要である。

カ 上下水道料金管理システム等を活用した定期的な点検

認定・取消時以外の管理についてであるが、処理が未了となっているものも含み、今後も今回の事案の調査時の手法同様、上下水道料金管理システムの下水道使用料減免対象者一覧データと関係課のデータを突合するなど、既存のツールを十分に活用し定期的な点検を行うことが必要である。

キ 減免手続き等の見直し

減免制度は政策的観点から検討すべきことであるが、現行制度においては、少なからず減免の認定・取消事由発生日と事務処理日にずれが生じ、場合によっては、使用料の更正処理を伴い、対象者が不利益を被ることも想定される。そのようなことが生じることのないよう、手続き等を見直すことも必要であると考えます。

職権により減免を適用・廃止することにより、対象者に対し負担を生じさせることのないよう手続面等の見直しを検討されたい。

ク 体系的な事務マニュアルの整備

身体障害者等世帯の減免適用・廃止に関する事務処理マニュアルは、充実しているものの、減免制度全体として体系的にマニュアルが整備されているとは言い難い。制度、手続き、事務処理を一体的に示した体系的なマニュアルを整備することが必要である。

ケ 職権減免対象者への通知のあり方

下水道使用料徴収条例施行規則上、職権減免とした者については減免決定通知書による通知を要することとはなっていないが、身体障害者等の場合、障害の認定と下水道使用料の減免対象となる者が一致せず、仮に当該下水道使用者の認知しないところで減免認定・減免取消が行われ、これにより下水道使用料が変動することが生じることがトラブルを招く懸念があるのではないかと推察する。従って、通知のあり方について検討されたい。

コ 適切かつ迅速な事後対応

このことについては、再発防止の視点での改善意見ではないが、今回の減免処理漏れにおいては、還付、請求がいずれも 500 件を超えている。6月の公表文に記載された今後の対応においては、「減免漏れについては、対象者への通知後、速やかに既納使用料を返還します」また、「減免解除漏れについては、戸別訪問の後、遡及して使用料を徴収します」とあるが、これについて具体的な取組が明らかにされていない。

適切かつ迅速な対応を図られたい。

6 無断接続等の実態調査と遡及徴収について

事案担当課は、今回の下水道使用料の徴収漏れ発生原因等の調査を行う中で、平成 19 年度から平成 21 年度まで公共下水道への無断接続等の実態調査（以下「過去の実態調査」という。）が行われていた事実を確認した。また、「過去の実態調査と関連し、下水道接続が確認された際の下水道使用料の徴収についての対応方法を諮った公文書が存在していたことが明らかになった」と発表した。

この度の下水道使用料の徴収漏れ事案は、過去の教訓が活かされていなかったなどの指摘があることから、過去の実態調査の状況及び当時の徴収事務手続きの妥当性についても、あわせて検証を行うこととした。

なお、検証に当たっては、時間の経過から当時の意思決定等について客観的事実となる拳証資料を確認できないもの、また、関係職員等へのヒアリングについても、記憶があいまいなものがある。これらについては、当時の事務を引き継いでいる下水道経営課に保管されている関係文書及び下水道管理課職員が共用し保存している電子データ等を閲覧し、的確な裏付けを行うように努めた。

（1）市が公表又は記者会見等により明らかにした事実の概要

平成 19 年度から平成 21 年度までの 3 年間にも無断接続等の調査をしており、約 3,100 件について徴収を開始した経過がある。

約 3,100 件の調査対象データはパソコンに保存されていたが、全体の調査結果を記した文書は残っていない。

当時の徴収対応について、土木部長決裁とした公文書が存在する。

過去の実態調査及び徴収漏れ事案があることについて報道提供等は行われていない。

（2）当時の事務処理の妥当性を検証する上でのポイント

当該事案のポイントは、下水道使用料の遡及徴収に関する事務手続きの妥当性ということになるが、結果に至るプロセスを明らかにしていくことが必要であると考え。

したがって、次のとおり、下水道使用料の徴収の前提となる下水道の使用（接続）を確認するまでの事務手続き、すなわち 実態調査の実施に関する事務手続き等と 下水道への接続を確認したのち、使用者に対する下水道使用料を徴収する事務手続き等の 2 つの場面をとらえて検証作業を進めた。

（3）行政監察の結果

ア 実態調査の実施に関する事務手続きの妥当性について

過去の実態調査は、下水道管理課の普及指導班と負担金・使用料班の 2 つの係が関わる事業であった。調査を効果的に実施するためには、組織内において課題を共有し、実施に当たっての十分な連携を図り、体制整備や役割分担を明確にするなどの準備を進めることが重要である。

しかしながら、ヒアリングを進める中では、調査実施に当たり、使用料担当者が調査方法や規模、役割分担などを承知していなかったなど、担当者間においては十分な意思疎通が図られていなかったように思われた。

また、管理監督者においても、事業の着手や進捗状況の管理、実施結果の把握を十分に行なっていなかったように思われる。今回の無断接続等による徴収漏れの事案の発生は、過去の実態調査の結果を検証し、対応を講じてきていれば、防止できたものとも考えることができる。

したがって、どのような要因により、対策が講じられなかったのか検証を進める。

(ア) 無断接続等実態調査の実施の経緯

公共下水道への無断接続等についての実態調査の実施に当たっては、まず、現状把握、課題認識が必要となる。また、当該調査の後に下水道使用料の徴収事務に連動するものであることから、調査着手前からの連携が必要な事業であったと考える。しかしながら、組織内での課題認識が十分ではなかったものと考えられる。

実態調査実施の契機に関して確認した事実は、以下のとおりである。

a 調査の契機（サンプル調査の実施）

公表による過去の実態調査は、平成 19 年度からとされているが、平成 18 年度にサンプル調査が行われていることを確認した。このことは、約 3,100 件の過去の実態調査の調査対象データが保存されている電子ファイルにおいて確認したものである。電子ファイル上、サンプル調査の実績は、206 件となっていた。

まず、過去の実態調査を実施する契機となった平成 18 年度のサンプル調査実施時の課題認識について確認を行うこととした。

なお、過去の実態調査の実施に当たり、当時どのように事業実施の意思決定が行われたのかを客観的に把握することのできる公文書の存在を確認することはできなかったが、関係職員等に対するヒアリングをもとに裏付けとなる資料と照らし合わせ、事実確認を行ったものである。

調査の契機は次のとおりである。

関係職員に対するヒアリングにおいて、「当時、水道局からは、市に全世帯のリスト（データ）が来ていた」「リストを確認したところ、下水道が整備されているにもかかわらず、未接続となっているものが多くあることがわかった」「一部の区域であるが、未接続箇所を拾い上げて調査を行ってみたところ、実際に接続がされていたことを確認した」旨の発言があった。

また、当時の管理者によれば、「上水と下水に差があるため、部下から調査を試みたいという話を聞いたかは記憶にない」旨の発言があった。

したがって、この時点では、管理者が明確に課題を認識していたということではなく、担当職員が課題を発掘・認識した段階であったと考えられる。

サンプル調査の対象家屋の抽出方法については、上下水道料金管理システムの機能を活用して行われた。平成 15 年度から上下水道料金一括納付制度が導入されたことにより、下水道管理課には上下水道料金管理システムが設置されており、調査担当者は、上下水道料金管理システムにより下水道未接続対象者を抽出する機能があることを認識していた。

担当職員がサンプル調査を行ったことについて、当時の管理者は十分に認識しているものではなかったが、これは、組織改編により意思疎通が図りにくい環境であったことに拠るものと思われる。平成 17 年度までは下水道管理課内に下水道料金室が設置されており、室長を置き、下水道使用料の徴収に関する事務が行われていた。平成 18 年度の組織改編に伴い、下水道料金室を廃止し下水道管理課内の班として再編されたが、この際に、事務室の配置も変わり、廊下を挟んで事務室が分かれていたことにより管理者の席も離れており、担当者の状況を把握しにくかったものと思われる。

b サンプル調査のリスト

サンプル調査の対象リストを確認したところ、シート上の標題は「未賦課建物一覧表」と記されていた。項目としては、使用者又は部屋番号、使用場所、水栓番号、接続確認日、使用開始日、建物の種類、使用量、損害金、2 箇月あたりの平均使用量、2 箇月あたりの平均使用料金、年間使用料となっており、さらに、備考欄に調査結果が記されていた。損害金、平均使用料金、年間使用料とあることから、調査担当者は、接続状況のみならず下水道の使用料金についても調査対象としていたことが伺える。

平成 18 年度の調査件数は、上溝出張所管内 169 件のほか 37 件の記載があり、合計 206 件となる。なお、37 件の多くは備考欄に「(普及員)」の表記がされていた。最初に行われた調査日は平成 18 年 8 月 7 日となっていた。

c サンプル調査の結果の概要

備考欄に記された未接続の理由を確認したところ、「無届工事」と表記されたものが 3 分の 1 ほどあった。また、その他の理由としては、「二世帯住宅において 2 つある水栓のうち 1 つが登録漏れとなっているもの」や「家屋の建替え時に廃止届が提出されそのまま未接続となったままのもの」などの記載があった。

さらに、リストの内容を確認したところ、アパート、マンションが 6 棟、件数は 67 件あり、同一区内のいわゆる建売住宅と思われるものが 7 区域、件数は 33 件あった。全体のおよそ 3 分の 1 が集合住宅であることがわかった。

また、使用開始日に日付が記載されているものが 2 分の 1 ほどあった。

(参考) 普及員とは、正式には「水洗化普及員」という。水洗化の推進を図るため、

平成7年度に導入したもので、囑託員2名により、下水道供用開始後3年を経過した地域を戸別訪問し、未水洗家屋に対し水洗化の普及指導活動を行っていた。サンプル調査は、普及員と連携することにより効率的に行われたことが伺える。

(イ) 調査実施に対する認識

サンプル調査の現状を踏まえ、当時の担当職員は、市内全域調査の必要性を認識していた。

また、調査に当たっては、人員を要することとなるため調査体制の整備に向けた調整が行われた。

調査体制の準備に関し、関係職員等に対して行ったヒアリングから以下のことを把握した。

再任用職員の配置要求は普及指導班から部長に対し説明が行われた。

実態調査を実施する理由は、下水道に無断で接続されているものが多いということだった。

全体で何件というような計画ではなかった。

市の南部の地区から調査を開始する。

なお、使用料担当者は、この席で初めて無断接続等の実態調査が行われることを認知した。

また、管理者は、再任用職員を増やしたことについて明確に記憶していなかった。

a 認識（記憶）の不一致

再任用職員を配置した中で、過去の実態調査を行うに至ったとのことであるが、これについては、関係職員等のヒアリングの陳述は一致していなかった。管理者に対するヒアリングでは、実態調査に対する記憶があいまいであったが、再任用職員職域調査表及び事務分担表により次の事実を把握した。

b 再任用職員職域調査表による事実関係の確認

平成20年度配置要求を行った際の再任用職員職域調査表により、実態調査の概要を把握した。

調査表に記載された要求の概要は、次のとおりである。

職域設定	新規設定（新規に再任用職員の配置を要求するもの）
業務区分	新たに取り組む業務
業務名	公共下水道未接続家屋の実態調査業務

配置希望人数 2人

業務内容

- ・ 下水道未接続家屋の戸別訪問調査
- ・ 上下水道料金管理システムより公共下水道未接続家屋のリストを作成する。
- ・ 未水洗台帳とリストを照合し台帳に載っている家屋を除く。
- ・ 上下水道料金管理システム使用者情報より必要なデータを取り出し各家屋個別の調査書を作成する。
- ・ 現地調査の結果、公共下水道への接続が確認できたら使用者に今後の下水道使用料金が水道料金と一緒に請求されることを説明する。
- ・ 不在のときは後から電話をするか、手紙で通知する。
- ・ 帰庁後、接続が確認された箇所の使用開始等届を作成する。
- ・ 上下水道料金管理システム使用者情報のデータを下水未接続から使用中に修正する。

業務量 未接続家屋訪問調査 1,900件
個別調査資料作成 1,900件÷40日 48件/日
未接続家屋訪問調査(2人1組)
1,900件÷200日 10件/日

c 事務分担表による事実関係の確認

平成20年度における下水道管理課の事務分担表を確認したところ、普及指導班の具体的事務分担として、「公共下水道への無断接続等の実態調査及び使用料賦課に関すること。」の記載があることを確認した。

また、担当職員欄には再任用職員2名の氏名も掲載されていた。

d 管理者等の認識

関係職員等に対するヒアリングからは、当時の意思決定がどのようになされたのか明確にはならなかったが、再任用職員職域調査表に記載された業務内容は、実態と一致していた。

また、再任用職員職域調査表は当時、部ごとにとりまとめの上、人事所管課に提出することとされていたものであるから、当時の部長、課長は無断接続等の実態調査の実施について認識をしていたものと考えられる。

したがって、管理者においても、実態調査に着手する段階において、事業の概要、事業の進め方、また事業の効果や課題についても十分認識していたものと思われる。

(ウ) 調査の実施と連携

過去の実態調査実施の調整は、下水道管理課普及指導班が担当していた。

調査体制の整備については、前述のとおり再任用職員による調査を行うことが計

画された。

実態調査には下水道の接続状況を把握すること、接続の確認ができたものから下水道使用料を徴収することの2つの目的があった。このことは、再任用職員職域調査表に記載された業務内容からも読み取ることができ、下水道使用料徴収事務を担当している負担金・使用料班との連携が必須であったものとする。

連携の状況に関し確認した事実は、以下のとおりである。

実態調査担当と使用料担当との事前調整

再任用職員職域調査表には、「下水道使用料賦課の説明をする」とある。また、事務分担表においても、「使用料賦課に関すること」との記載がある。

しかしながら、実態調査の実施に当たり、普及指導班と負担金・使用料班との事前調整の状況について確認をしたが、事前に打合せが行われていたと思われる会議資料等の存在を確認することはできなかった。また、使用料担当者は、再任用職員の配置要求を行うヒアリング時に、初めて実態調査実施を予定していることを認知したとのことであった。

既に、平成18年度の段階で、サンプル調査が行われているものであるから、調査実施の流れや役割分担について十分に協議し調整を行うことは可能であったものと推察する。

実態調査時に持参する通知等について、関係職員に対するヒアリングから、次のような連携が行われた旨の陳述があった。実際の役割分担等の連携は調査開始後の段階において具体的な調整が図られたものと推察する。

再任用職員職域調査表の作成段階、すなわち、実態調査事業計画段階において、普及指導班と負担金・使用料班とで十分な事前調整を図るべきだったものとする。

また、当時の所属長は、調査状況を適切に把握していなかったものと考えられる。

当時の調査方法等について、関係職員等に対して行ったヒアリングから以下のことを把握した。

使用料徴収職員は、調査権があっても、市民には丁寧に説明をしなければならないという意識を有していた。

将来的に賦課をするために理解を得なければならないと感じていた。

説明のために、パンフレットや文書を作成していた。

文書には問い合わせ先を明確にするため、使用料の担当者名を入れていた。

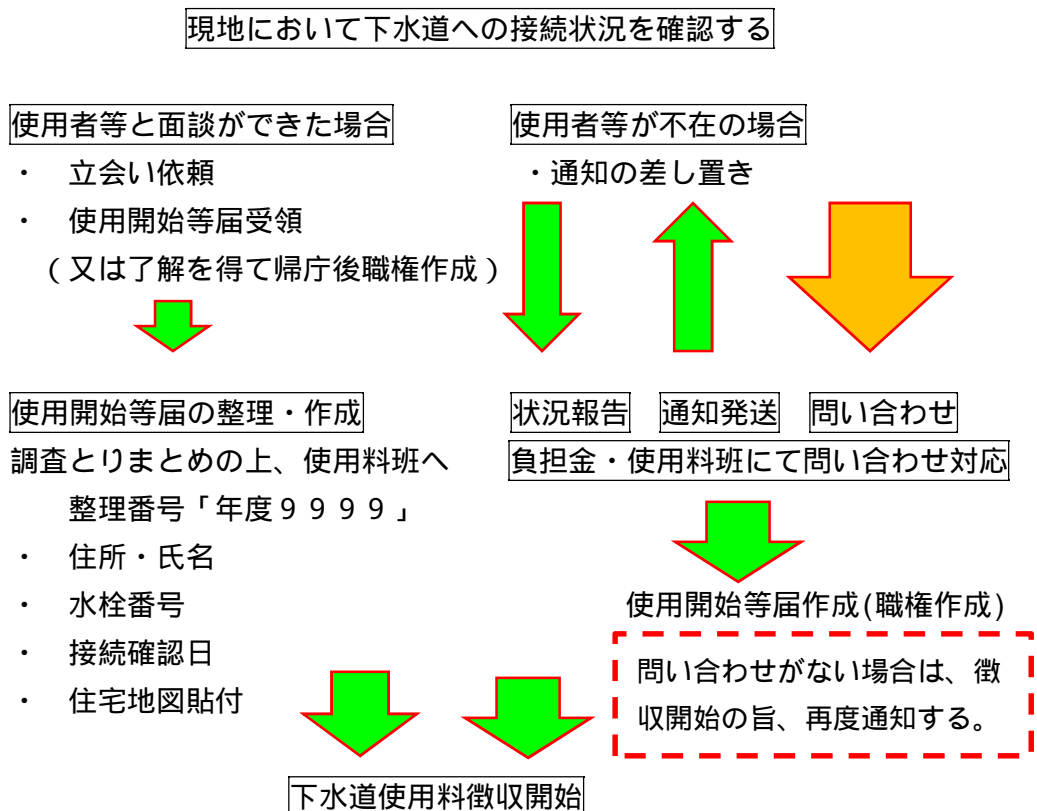
内容は、下水道料金の必要性、下水に接続されているので料金をお支払いいただくというものであった。

調査員は、現地調査の際に、パンフレットと文書を持って出かけた。
 現地で使用者等に会えた場合は、文書を渡し説明を行っていた。
 不在の場合は、接続を確認し、下水道使用料賦課のお知らせの文書を置いた。

(エ) 調査の実施

a 実態調査により接続が確認された後の事務処理

関係職員に対するヒアリングによると、現地調査から徴収開始までの流れは次のとおりとなる。



事務処理の状況は、次のとおりである。

現地調査により下水道への接続確認ができ、かつ立会い確認ができたものについては、使用者等に下水道使用料賦課の説明を行い、使用開始等届を徴した。不在の場合は通知を差し置いた。

不在だった場合は、帰庁後、職員が使用開始等届を職権作成した。

徴した使用開始等届に基づき、上下水道料金管理システムへ入力を行った。

(上水道料金とあわせて下水道使用料の徴収が開始される。)

不在者については連絡を待って対応していた。

連絡のない方には、文書を郵送した。

1箇月ほど期間をおいて、「接続が確認できましたので賦課をさせていただきます」という通知をして、上下水道料金管理システムへ入力を行った。

使用開始等届は排水設備担当が作成する役割であった。
調査結果の内容は確認していない。調査員を信用して入力していた。
まとめて1箇月分を入力処理していた。
使用開始等届の入力処理を始めたのは平成20年度になってからであった。
通知上は「今後の」と表記していた。
実態調査による使用開始等届には、遡及した日にちは書かれていなかった。
使用開始等届には通し番号が付くが、実態調査による職権賦課だと分かるように通し番号をつけずに左上の整理番号欄に「年度9999」と統一した番号を記載していた。

使用開始等届の職権作成について

下水道使用料の徴収を開始するためには、上下水道料金管理システムに入力し、接続登録を行うこととなる。上下水道料金管理システムに入力登録を行う際には、通常、使用開始等届の記載に基づき行われる。しかしながら、必ずしも使用開始等届が提出されるものではない。

条例及び規則上、下水道使用料の徴収にあたり、使用開始等届が必須のものではないが事務取扱上、上下水道料金管理システムへの入力登録を明らかにするため、職員が作成を行う場合がある。

したがって、使用開始等届が提出されない場合の手続きについてルール化しておく必要がある。

(a) 職権による徴収開始に関する認識

実態調査により接続が確認された使用者に対する徴収開始手続きは職権賦課といわれ、職権による使用開始等届を作成することにより処理されていた。

当時は使用開始等届に「年度9999」と表記することで、通常の使用開始等届と職権賦課によるものとの識別が行われていた。

当該事案について調査をしていたところ、「公共下水道使用料職権賦課の解説(平成5年1月25日第1版)」と「公共下水道使用開始等届に基づく賦課事務処理要領(案)(平成5年1月25日作成)」というマニュアルが存在していたことを確認した。

しかしながら、当該マニュアルに基づく表記はされておらず、当時、このマニュアルを認識していなかった可能性がある。

公共下水道使用料職権賦課の解説では、「職権賦課」を次のように定義している。

職権賦課とは、公共下水道事業の円滑な運営にあたり下水道使用料の賦課徴収を行う際に、「相模原市下水道条例第 10 条又は第 20 条及び相模原市下水道条例施行規則」の規定に基づく「公共下水道排水区域外使用許可申請書又は公共下水道使用開始等届」の提出の無いものを（「職権」）として取扱い）賦課するものをいう。

また、職権賦課を行う原因について、次のとおり挙げている。

- 1 使用開始等届の提出を知らない。又は、怠っている（忘れている）場合。
 - （1）無断接続（相模原市下水道条例第 4 条第 1 項の違反）
排水設備の新設等の工事を施工しようとする者が、市長の確認を受けていない。
 - （2）使用開始等届の未提出（相模原市下水道条例第 10 条第 1 項の違反）
使用者が公共下水道の使用（雨水のみを排除する場合を除く。）を開始し、休止し、もしくは廃止し、又は現に休止しているその使用を再開しようとするときに、当該使用者が、あらかじめその旨を市長に届け出ていない。

当該職権賦課の解説では、使用開始等届の作成については次のとおり記載されていた。

- （10）水栓番号
 - 5 職権賦課となった原因が判明している場合や、経過が必要なときは記入する。（例 無断接続 未水洗家屋調査により判明）
 - 6 給水工事店等が判明した場合は記入する。
 - 7 右下の位置に「職権」と大きく書き、担当者印を押印する。

（b）使用料の賦課年月日のとらえ方

当該職権賦課の解説において、公共下水道の開始年月日について、次のとおり記載されている。

「開始年月日」は通常、排水設備工事の「工事完了年月日」と同一である。
しかし、公共下水道の「開始年月日」が不明な場合は、「使用料の賦課開始年月日」となる。

「使用料の賦課開始年月日」が何を指すのか、次にどのような手順で認定を行うのかということについては記載がされていない。

したがって、当該マニュアルが作成された平成 5 年の時点においても、遡及徴収する場合の基準をどのようにとらえていたのかが明確ではなかったもの

と推察する。

(c) マニュアルの更新

今後、職権により徴収を開始する際の課題であるが、現在明確なルールを定めていないのであれば「公共下水道使用料職権賦課の解説」と「公共下水道使用開始等届に基づく賦課事務処理要領(案)」を必要に応じて修正を加え活用を図るとともに、後任者への引継ぎ及び管理が適切に行われることが必要であると考えます。

(オ) 実態調査の進行管理

実態調査の進捗状況を把握することは、現状や課題を把握し時点修正を行うなど調査事業を円滑に進めるために必要なものであると考えます。しかしながら、管理監督者に対し、どのように報告がなされ、管理監督者がどのように状況を把握していたのかについては、拳証資料を確認することはできなかった。

また、関係職員等に対するヒアリングの陳述からも、報告等についてのルールが明確に定まっていなかったものと推察される。

a 使用開始等届の処理(管理監督者による把握)

管理監督者による調査状況の把握については、職権で作成された使用開始等届により上下水道料金管理システムへの入力処理を行った後に、管理監督者に回議されていれば、その時点でも把握することは可能であったと思われる。これにより、実態調査がどのような状況にあるのか、また、どのような課題があるのか、管理監督者は的確に進捗状況を把握できたものと考えられる。

したがって、使用開始等届は当時から管理監督者に回議されていなかったものと推察する。

所属長への報告について、「公共下水道使用開始等届に基づく賦課事務処理要領(案)」では次のとおり規定している。

(処理件数報告書の提出)

第8条 相模原市下水道条例第10条の規定に基づく使用開始届が提出され賦課事務の処理が終了したら、毎月ごとに別紙5に定める「公共下水道使用開始等届処理状況報告」に公共下水道使用開始等届を添付して下水道業務課長に報告する。

2 毎月の処理件数は、翌月に集計して下水道業務課長に報告する。

当該要領からすると、過去において、使用開始等届を所属長が確認するというルールはあったものと推察される。

b 職権で処理した使用開始等届の保管

実態調査に伴い職権により作成された使用開始等届を確認しようとしたところ、通常の使用開始等届と一緒にあっており確認に時間を要した。職権で作成を行うものについては、特別な理由があるものと考えられることから、通常の手続きにより受け付けを行ったものと区別して保存しておくことが望ましいのではないかとと思われる。

なお、「公共下水道使用料職権賦課の解説」では、職権賦課の記録について次のとおり記載されている。

使用開始等届(常用文書)は、文書管理上マイクロフィルムとして整理している。整理順序は、年度別・住所順となっている。

職権により賦課徴収してしまうと、マイクロフィルムから発見できず「賦課開始年月日等」が不明となるため賦課記録用の使用開始等届を作成する。

(カ) 調査結果の検証と反映

a 平成 21 年度終了時の結果報告

3 年間の実態調査の結果について、どのような報告があったのか、これについても明確な拳証資料を確認することができなかった。なお、関係職員等に対するヒアリングによれば、担当者は平成 22 年の政令指定都市移行までに旧市域を完了することを目標に、他の業務担当とも調整をしながら進行管理を行ったとのことであったが、管理者は平成 21 年度で終了となることについての認識は有していなかった。

(a) 「公共下水道使用料未賦課家屋年度別集計表」

作成者の特定には至らなかったが、平成 18 年度から平成 21 年度までの実態調査の実績を示した 1 枚の資料を確認した。なお、資料には平成 22 年 3 月 31 日の日付が入っていた。

資料に記載されていた実績については、次のとおりである。

年 度 (平成)	未賦課件数	2 箇月あたり 使用料金	年間使用料金	調査区域 (旧市域)
18 年度	206 件	1,035,155 円	6,210,930 円	上溝出張所管区
19 年度	442 件	815,915 円	4,895,490 円	共同住宅を対象として市内一円
20 年度	1,427 件	4,176,216 円	25,057,296 円	新磯、相武台、相模台、東林、大野南出張所管内
21 年度	1,467 件	4,761,097 円	28,566,582 円	大野南、大野中、大野北、麻溝、田名、橋本各出張所管内
合 計	3,542 件	10,788,383 円	64,730,298 円	

未賦課件数についての解説

本表においては平成 19 年度の未賦課の件数に、一部集合住宅の戸数が加算されている。ただし、リスト上、戸数が記載されているだけで、他の年度分と同じように個別の部屋番号が記されているものではない。

加算されている戸数は 229 件であり、それを控除した数字 213 件が他の年度の件数と比較する際の数字とすることが妥当である。

過去の実態調査の件数は次のとおり公表された件数と一致するものである。

平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	合 計
213 件	1,427 件	1,467 件	3,107 件

(b) 調査継続の必要性

上記集計表には、今後の調査の必要性について次のとおり記載されていた。

平成 18 年度、19 年度は職員による調査。平成 20 年度より再任用職員により本格的に専門調査を開始。平成 22 年度以降も調査を継続し、未賦課建物を無くすよう努めていく。

関係職員等に対するヒアリングにおいては、当時の管理監督者は、約 3,100 件の調査計画及び結果について明確に認識しているものではなかった。しかしながら、上記資料の重要性は高く、当該資料により、当時、調査の継続と対応策についての検討がされるべきものだったと考える。

b 平成 22 年度以降の実態調査の事実

約 3,100 件のリストの電子データはエクセルファイルで保存されているが、同一ファイル内に平成 22 年度及び平成 23 年度の実態調査についてシートが追加されていた。

平成 22 年度は 39 件、平成 23 年度は 52 件となっている。

件数は大幅に減っているものの、実態調査が継続されていたことは事実である。

(a) 政令指定都市移行に伴う事務の移管

平成 22 年度以降は、政令指定都市移行の組織改編に伴い、無断接続等実態調査については、区単位となり緑土木事務所及び南土木事務所においても所掌されることとなった。

平成 22 年 4 月 1 日付けの事務分担表は、次のとおりである。

所 属	具体的事務分担
下水道管理課	公共下水道への無断接続等の実態調査及び使用料賦課に関する こと。
緑土木事務所	(2) 公共下水道への無断接続等の実態調査及び使用料賦課に関 すること。
南土木事務所	(6) 公共下水道への無断接続等の実態調査及び指導に関するこ と。

区ごとの管理とはなったものの、従来から、実態調査を実施してきた下水道管理課が主導して連携を図る必要があったものとする。しかしながら、事務分担表上の記載があっても、結果として、平成 22 年度以降の無断接続等実態調査の実施件数がとりまとめられた資料を確認することはできなかった。このことから、組織改編に伴い、実態調査の必要性が十分に引継がれず、課題が共有化されていなかった可能性があることを否定できない。

(b) 同一事務に対する情報共有

政令指定都市移行に伴う事務移管に関する連絡関係資料を確認したところ、下水道管理課から新たに事務を所管することとなる関係課に対し、使用開始等届の受付事務の留意点等を示したマニュアル等を送付している経過を確認した。

主に、上下水道料金管理システムによる入力処理に当たっての留意点を周知するものであり、あわせて徴収漏れ防止のため届出書の確認の徹底についての依頼が行われていた。

この際の文書に、無断接続実態調査に係る事項の記載はない。

これは、あくまでも、上下水道料金管理システムの入力処理の重要性を周知するものであったと考えられる。

事務移管し、共通の事務を所掌することとなった部署間においては、定期的に意見交換を行うなど、事務執行上の課題を共有するとともに、処理件数や調査の実施状況等について、少なくとも、年度ごとに把握しておく必要があるものとする。

c 調査結果の分析と活用

調査結果自体を分析したと思われる資料を確認することはできなかった。

過去の実態調査のリストを確認したところ、約 3,100 件のうち、約 1,300 件がアパートやマンションなどの集合住宅であった。

また、下水道管理課において平成 22 年度及び平成 23 年度に実態調査の対象としたものは、ビル(事務所)、アパートといった集合住宅と開発分譲住宅であった。集合住宅に対する徴収漏れが発生した場合、件数及び金額が大きくなるものと思われることから、妥当な判断であったと思われる。

なお、これらの傾向は、既に平成 18 年度のサンプル調査の実施結果を分析することにより、容易に導き出すことは可能であったと考える。

今回公表した徴収漏れの件数は約 1,270 件とされているが、うち約 300 件が集合住宅等である。このことは、少なくとも、今後の徴収漏れ対策に当たっても、新たに建設が行われるアパート、マンション、ビルといった戸数の多い建物に対して、上水道開栓状況と下水道使用開始状況を確認し、さらに、排水設備工事確認申請の状況を把握することにより、大量に徴収漏れが発生するといったリスクを回避すると同時に徴収事務を効率的に行うことが可能になるものと推察する。

また、下水道との接続状態の確認については、現地調査をすることなく、通知等による照会を行うことにより効率的に捕捉することも可能であったのではないかとと思われる。

(キ) 無断接続等実態調査の所在

本市の無断接続等実態調査は、所管の位置付けや役割分担が不明確なのではないかと考える。

以下の事務分担等の変遷からすると、同一組織内でありながら、少なからず、連携不足があったように推察される。実態調査に対する課題認識度は、人員体制を見れば量ることができる。必要な事業を効果的に実施するためには、単一の組織に位置づけるのではなく、部内においてプロジェクトチームを編成するなどして取り組むことも有効な方策であったのではないかと考えられる。

無断接続等実態調査の所管の変遷は、次のとおりである。

普及指導班

	具体的事務分担	担当職員
21 年度	公共下水道への無断接続等の実態調査及び使用料賦課に関すること。	職員 A 職員 B 職員 C 職員 D 職員 E (再任用) 職員 F (再任用)
22 年度	公共下水道への無断接続等の実態調査及び使用料賦課に関すること。	職員 F 職員 I (再任用) 職員 J (再任用) 職員 K (再任用)
23 年度	公共下水道への無断接続等の実態調査及び使用料賦課に関すること。	職員 A 職員 B (再任用) 職員 C (再任用)

印は負担金・使用料班への応援。

負担金・使用料班（平成 24 年度分まで）

	具体的事務分担	担当職員
21 年度	公共下水道使用料の (1) 賦課に関する事。こと。 (2) 各種申告、届出の処理及び減免に関する事。こと。 (3) 滞納整理に関する事。こと。 (4) 過誤納還付に関する事。こと。 (5) 排水量申告の再調査に関する事。こと。	職員 A 職員 B 職員 C 職員 D (再任用) 職員 E (再任用)
22 年度	公共下水道使用料の (1) 賦課に関する事。こと。 (2) 各種申告、届出の処理及び減免に関する事。こと。 (3) 滞納整理に関する事。こと。 (4) 過誤納還付に関する事。こと。 (5) 排水量申告の再調査に関する事。こと。 <u>(無断接続等の実態調査を含む。)</u>	職員 A 職員 B 職員 C (再任用) 職員 D (再任用) 職員 E (再任用) 職員 F 職員 G 職員 H 職員 I (再任用) 職員 J (再任用) 職員 K (再任用)
23 年度	公共下水道使用料の (1) 賦課及び徴収に関する事。こと。 (2) 各種申告、届出の処理及び減免に関する事。こと。 (3) 滞納整理に関する事。こと。 (4) 過誤納還付に関する事。こと。 (5) 排水量申告の再調査に関する事。こと。 <u>(無断接続等の実態調査を含む。)</u>	職員 A 職員 B 職員 C 職員 D (再任用) 職員 E (再任用)
24 年度	公共下水道使用料の (1) 賦課及び徴収に関する事。こと。 (2) 各種申告、届出の処理及び減免に関する事。こと。 (3) 滞納整理に関する事。こと。 (4) 過誤納還付に関する事。こと。 (5) 排水量申告の再調査に関する事。こと。 <u>(無断接続等の実態調査を含む。)</u>	職員 A 職員 B 職員 C 職員 D (再任用) 職員 E (再任用)

印は普及指導班からの応援。

なお、下水道経営課の事務分担表には、平成 25 年度まで、無断接続等実態調査が掲載されている。平成 26 年度以降は掲載がない。

また、下水道管理課の普及指導班の平成 23 年 6 月作成の事務引継（処分未了事項他）には、次のとおり記載があった。

項目	未接続対策
概要	平成 20、21 年度の 2 箇年で、旧市域を対象とした公共下水道への無断接続に係る現場調査が概ね完了しているが、今後も継続的な対策が必要となっている。
処理方法	今後とも発生すると思われる無断接続等の調査方法について検討する。
対応・課題	料金徴収に関わることなので、対応は使用料班。 現場調査が必要な時は、普及指導班が手伝う。

当初の無断接続等実態調査を主に担当してきたのは普及指導班であるが、平成 22 年度においては、使用料班への応援という形の体制整備が行われている。平成 23 年度には、再び普及指導班の表記から応援の印（ ）は外れている。平成 24 年度以降を見た場合、十分な調査体制が整備されているものとは考えられない。

当時の負担金・使用料班の下水道使用料担当は、基本的には正規職員 2 名、再任用職員 2 名で通常の事務処理を行っている。この体制の中では、事務分担表の中で、無断接続等の実態調査と記載があっても、それを行う十分な体制を備えているものとは考えられない。

イ 決裁文書の妥当性

下水道使用料の徴収事務は、既に述べているように、関係法令等に則って行われるものである。しかしながら、過去の実態調査において接続が判明した事案について、下水道使用料の徴収事務手続きが不適切であったことが判明した。

実態調査により下水道への接続が判明し、接続日を把握したにもかかわらず、接続日に遡って徴収していなかった事実、また、接続日が不明なものについて事後の調査を行わず、いずれも、実態調査により接続を確認した日から徴収を開始するにとどまったものである。当該事案の発生要因について以下のとおり検証を進める。

（ア）公共下水道使用料の未賦課に係る対応方法（公文書）

以下、今回問題となったいわゆる平成 21 年 5 月の部長決裁について検証を行う。

調査により確認した事実は次のとおりである。

a 決裁文書の概要

当該決裁文書に記載された内容は概ね次のとおりである。

件名 「公共下水道使用料の未賦課に係る対応について（伺い）」
趣旨 公共下水道使用料の未賦課に係る対応について伺うもの
このことについて、添付ファイルのとおり対応してよいでしょうか。

起案日 平成 21 年 5 月 15 日

決裁日 同年 5 月 18 日

押印した者の数 8 名

添付されていた資料は次のとおりである。

(a) 資料 1 公共下水道使用開始等届（第 8 号様式）

下水道条例第 10 条に定められた、公共下水道の使用を開始しようとするときに届け出る様式

(b) 資料 2 公共下水道使用料賦課のお知らせ

このお知らせに記載された事項の概要は次のとおりである。

- ・ 調査を実施したところ、下水道使用料の賦課がされていないことを確認したこと。
- ・ 今回確認された水道水について、使用した水道水の水量に応じて下水道使用料を負担いただくことになること。
- ・ 下水道使用料の使途
- ・ 水道使用料と一緒に支払いただく上下水道料金一括納付制度を実施していること。
- ・ 不明な点がある場合の連絡先

(c) 未賦課物件に係る対応について（下水道使用料賦課の経過）

この資料に記載されていた事項の概要は、次のとおりである。

- 1 下水道使用料賦課の経過
（内容省略）
- 2 公共下水道使用料の賦課までの流れ
（内容省略）
- 3 未賦課の事由等について
 - (1) 使用開始等届の存在しない事案
 - (2) 無断工事による未届事案
 - (3) 提出した書類の記載不備等により電算未登録の事案
 - (4) 管内水道営業所から、排水設備の工事が伴わない水道増設工事等の栓番資料の送付がない事案

4 未賦課物件等の調査及び賦課説明（現在の対応）

平成 19 年度から相模原市内の未賦課物件を現地調査し、下水道への接続の有無を確認し下水道へ接続している世帯に対しては、説明等を行い公共下水道使用料の賦課を行っていること。

接続の時期や使用水量の確定が困難であることから、職員が現地で公共下水道管への接続を確認した日時以降分を賦課していること。

5 県内や近隣市町の対応

本市と同様に接続確認した以降の賦課としていること。

6 今後の対応について

別紙「未賦課物件に係る対応について」により対応すること。

（1）現地調査を行い接続が確認できた事案については、使用者に説明を行い、不在者には賦課通知を行い、公共下水道使用料の賦課を行うこと。

（2）排水設備の工事完了届・公共下水道使用開始届を同時に提出して頂くよう指導すること。

（3）公共下水道開始届の記載内容についても十分なチェック体制をとること。

（d）資料3 未賦課物件に係る対応について（遡及賦課の問題点）

点検水量等の未賦課

内 容	対応方法	備 考
下水道への接続が判明	<p><u>下水道への接続時期の確定が困難な事案が多いことから原則、職員による「現地調査による接続を発見」した日以降の検針分から賦課を行うこと。</u></p> <p><u>ただし、本人等から開始時期について承諾や確認が得られる事案は、遡及賦課を行うこと。（接続開始からの賦課説明は行うこと。）</u></p>	<p>平成 19 年度から現地調査を行い、本人に説明し、不在者には賦課通知を送付した。</p> <p>排水設備の工事完了届・公共下水道使用開始届を同時に提出して頂くよう指導。</p> <p>公共下水道使用開始届の記載内容についても十分なチェック体制をとる。</p>

遡及賦課の問題点

- ・ 下水道使用開始等届の提出のない事案は、現地確認日を賦課開始日とせざるを得ないこと。
- ・ 平成 21 年度から市共通オンライン端末の下水道使用料が使用できなくなることから、電算登録や賦課調査が困難となること。

- ・ 使用開始届や工事完了届の提出がされ、入力がされていない事案を遡及する可能性があること。

(e) 公共下水道へ無断接続した場合の対応について (検討課題)

内容は、無届け業者に対しどのような処分を行っているか、また、下水道使用料はいつの時点から賦課しているか等の対応について神奈川県内近隣市町村との情報交換が行われたもの。

本市の回答は次のとおりである。

業者が判明している場合は呼び出し等により口頭注意を行い、始末書等を提出させている。罰則を行った例はない。

使用料は接続が確認された時点より賦課している。(過去に遡っての請求はしていない。)業者不明のときは使用料の賦課のみを行い、申請書等の提出はさせていない。

他自治体の取扱い (本市と取扱いの異なるもの)

- ・ 無断接続が判明した時点よりも前の検針日から賦課をしている。
- ・ 使用開始届の提出を求め、その内容どおり賦課する。

b 関係職員の認識について

上記公文書内容について検証するため、当時の起案者、承認者、決裁者及び関係者にヒアリングを行った。

ヒアリングにより確認した事実関係は次のとおりである。

(a) 起案者の認識

起案者の認識は、課長に対し下水道使用料徴収事務の流れを説明する趣旨のものであった。また、これまでの事務のやり方の説明を行ったものと陳述している。

したがって、当該起案において、これまでの下水道使用料の徴収の方法を変更し、新たな対応方法についての意思決定を諮るという趣旨の起案ではなかったものと考えられる。

(b) 課長の認識

課長は、自分も部長も下水道使用料の徴収事務については経験がないことから、今後のためにも書面で残しておくことの指示を行ったものであった。

したがって、起案を指示した課長にも、起案者同様、部長に対し新たな対応方針についての意思決定を諮るといった意図はなかったものと考えられる。

(c) 決裁者及び関係者の認識

起案者及び課長を除き当該文書に押印を行った者のうち、合議欄に押印をした者1名(退職済)を除き、6人の関係職員等にヒアリングを行ったが、起案文に対する押印及び起案の趣旨について、明確に記憶している者はいなかった。また、ヒアリングは、既に事案が公表された後のものであることから、新聞等により新たな情報を得た中で、記憶が置き換えられている可能性があることに留意する必要がある。

ヒアリングにより確認した事実によれば、当該起案文書には次のような課題があったと考えられる。

指示をした課長以外のものが、内容を十分に認識できていなかった。

決裁にあたり十分な説明が必要だったと思われるが、決裁方法についての確認は出来なかった。

c 公文書の妥当性について

(a) 起案の意義

文書の起案及び決裁については、文書事務の手引(昭和63年発行 総務部庶務課編集)に記載がある。

当該起案に関係すると考えられる事項を抜粋する。

1 起案の意義

起案とは、市の意思を決定し、その内容を具体化する基礎となる案文を作成することをいう。

通常、課長の指示を受けた担当者が起案者となります。

3 起案者の心構え

起案は、市の意思決定の起点となるものであり、その内容が、回議の過程で修正されることはあっても、これを中心として行政が運営されていくことには変わりはありません。したがって、起案者は、その重要性を十分に認識し、担当事務について常に研究し、関係法令、例規、通達等に精通するよう心掛けるとともに、起案に当たっては、次のような事項に留意しなければなりません。

(3) 決裁者の立場に立って

起案は、事案の処理について上司に説明し、意思決定を受けるものですから、上司が容易に理解でき、判断を誤らないよう正確かつ簡潔に行わなければなりません。

4 起案の準備

(1) 起案文の構想を練ること

起案に当たって、最も注意を要することは、起案の目的は何か、起案した文書がどのような目的で使用されるのかをはっきり把握しておくことです。

(2) 起案文の形式を整えること

- ウ 決裁区分に誤りはないか。
- (3) 起案文の内容について検討すること
 - ア 法律的な検討
 - (カ) 法令、通達等に違反していないか。
 - イ 行政的な検討
 - (イ) 裁量は適当であるか。
 - (ウ) 市民や世論に対する影響はどうか。
 - (エ) 慣例や前例はどうなっているか。また、これらにとらわれすぎていないか。

(b) 当該決裁文書の形式的妥当性

当該決裁文書の主たる論点は、徴収方法の妥当性と考えられる。徴収の対応方法についての妥当性については、後に述べることとし、起案の意義等を踏まえ、当該文書の形式的要件として決裁区分の妥当性と文書保存年限設定の妥当性について確認を行うこととする。

決裁区分の妥当性について

当該文書の決裁区分設定の妥当性について確認を行う。

なお、新たな方向性について意思決定を諮る趣旨のものではないという起案者の認識については考慮していない。

決裁区分について確認した事実は次のとおりである。

(根拠とする事実)

決裁区分については、事務専決規程に定められている。

起案が行われた平成 21 年 5 月時点においては、下水道管理課が下水道使用料の徴収に関する事務を所掌している。

事務専決規程において個別専決事項を定めているが、下水道使用料に関しては、当時の事務専決規程では「公共下水道使用料に係る各種届出及び申告に関すること。公共下水道使用料に係る排水量の認定に関すること。」のみとされており、課長等の専決事項となっている。(平成 27 年 8 月現在は「各種届出及び申告に関すること。排水量の認定に関すること。減免に関すること。」とされているが、課長等の専決事項に変更はない。)

当時の事務専決規程第 18 条には専決の制限に関し、「この訓令の規定により専決することができる事項であっても、次の各号のいずれかに該当するものは、市長若しくは会計管理者の決裁事項又は上司の専決事項とする。」と規定している。各号とは次のとおりである。

(1) 内容が特に重要であると認められる事項

- (2) 内容が異例であり、又は重要な先例になると認められる事項
- (3) 内容に疑義があり、又は現に紛議を生じ、若しくは生ずるおそれがあると認められる事項

共通専決事項を見た場合、「使用料、手数料、延滞金等」として、「法令（条例、規則等を含む。）の規定による使用料、手数料、延滞金等の減免（法令に減免基準が具体的に示されているものに限る。）及び延納に関する事」について「課長等」の専決事項と定めている。

「滞納処分執行停止に関する事」については、課長等の専決事項となっている。

不納欠損処分に関する事については、局長等の専決事項となっている。

（本件への適用）

当該起案内容については、下水道使用料に関する専決事項に当てはまるものではない。当該意思決定が「遡及しない」という意思決定を行う趣旨のものとするれば、「内容が特に重要であると認められる事項」に該当するものとする。

この場合には、事務専決規程第18条の規定により、他の類似事項の専決区分と照らし合わせて決裁区分を判断することとなる。当該決裁文書の資料3「未賦課物件に係る対応について」の対応方法には「下水道への接続時期の確定が困難な事案が多いことから、原則、職員による現地調査による接続を発見した日以降の検針分から賦課を行う。ただし、本人等から開始時期について承諾や確認が得られる事案は、遡及賦課を行う。」とあり、当該決裁は徴収方法について意思決定を諮ったものであり、明確に「賦課を行わない」というものではない。

他の類似事項として、滞納処分において徴収を停止する執行停止処分が課長等の専決事項であること、また、結果として徴収が困難として不納欠損処理する場合が局長等の専決事項であることを参考として斟酌することが適切であるとする。

これに照らし合わせた場合、当該文書は遡及徴収できる場合の要件が使用者側に委ねられているかのように誤認するおそれがあるという点で、表記に課題はあるものの、起案時点においては、実務として一斉に将来的な徴収を行い、後に、徴収上の課題が解消されたものについて遡及して徴収を行うと解釈することが適切であるとする。

当該決裁段階においては、下水道使用料徴収債権を明らかに放棄したものと読み取ることができないことから、税の滞納処分執行停止に関する事及び不納欠損処分に関する事の例を斟酌し、当該文書の決裁区分が部長であ

ったことについては、妥当なものであったと考えられる。

文書保存年限の設定の妥当性について
当該文書の保存年限の設定の妥当性について確認を行う。

文書保存年限について確認した事実は、次のとおりである。

(根拠とする事実)

公文書の保存年限については、1年と設定されている。

起案がされた平成21年5月時点の相模原市公文書管理規則において、保存年限及び保存期間について次のとおり定めている。

- | |
|---|
| <p>第9条 公文書の保存年限は、法令等の定めがあるもののほか、30年、10年、7年、5年、3年、1年及び用務終了後廃棄の7区分とし、保存年限の区分の基準は別表第1のとおりとする。</p> <p>2 保存年限は、前項に規定する別表第1に掲げる基準に基づき、当該公文書の重要度、市政への影響度を考慮し、決定するものとする。</p> <p>3 前項に定めるもののほか必要な事項は、科目表に定めるものとする。</p> |
|---|

別表第1に掲げる保存年限1年のものは、次のとおりである。

- | |
|---|
| <p>1 照会、回答及び通知等で軽易なもの</p> <p>2 事業実施に関するもので簡易なもの</p> <p>3 文書の收受及び発送に関するもの</p> <p>4 前3項で掲げるもののほか、1年保存とする必要があると認めるもの</p> |
|---|

このほか別表第1の保存年限7年のものに、徴収に関するものがあり、次のものが挙げられている。

- | |
|------------------------------|
| <p>1 市税等の賦課、収納及び徴収に関するもの</p> |
|------------------------------|

なお、当該文書の起案者の他起案文においても同一内容のものでありながら、保存期間を1年と設定されたものと5年と設定されたものが存在していることを確認した。

(本件への適用)

当該起案については、下水道使用料の徴収に関することであり、徴収権の時効は5年である。起案にある徴収方法については、当該徴収対象事案の時効にも関係するものであるから、従前の徴収方法と何ら変わるものではないとしても、市税等の賦課、収納及び徴収に関するものを斟酌して保存年限を7年と設

定することが妥当であったと思われる。

よって、当該文書の保存年限を1年と設定したことは妥当ではなかったもの
と考える。

(c) 対応方法の法的妥当性について

当該文書に記載された、対応方法の法的妥当性について確認を行う。

下水道使用料の徴収根拠となる法令等については、徴収漏れ事案の頁で既に
述べているところであるが、再度、確認のため掲出する。

(根拠とする事実)

下水道使用料の徴収根拠等は次のとおりである。

- ・ 下水道法第20条第1項
公共下水道管理者は、条例で定めるところにより、公共下水道を使用する者から使用料を徴収することができる。
- ・ 下水道条例第13条
公共下水道の使用については、別に条例の定めるところにより使用料を徴収する。
- ・ 下水道使用料徴収条例第3条
第1項 使用料は使用者から徴収する。
第2項 使用料は、排水量により計算し、徴収する。
- ・ 同条例第4条第1項
水道水又は地下水等のみを使用する場合の排水量は、次に定めるところによる。
(1) 水道水を使用する場合の排水量は、水道水の使用量とする。
- ・ 同条例第6条第1項
使用料を算定するために必要な範囲内で、使用者に対し、質問し若しくは資料の提出を求めることができる。

(本件への適用)

対応方法については、次のように記載されている。

下水道への接続時期の確定が困難な事案が多いことから原則、職員による「現地調査による接続を発見」した日以降の検針分から賦課を行う。

ただし、本人等から開始時期について承諾や確認が得られる事案は、遡及賦課を行う。(接続開始からの賦課説明は行う。)

このことについて、関係条例等に則したものであるか確認を行う。

上記対応方法においては、「本人等から開始時期について承諾や確認が得られる事案は、遡及賦課を行う」とのことであり、遡及徴収の要件は、本人の承諾や確認行為が要件であると読み取ることができる。

下水道使用料徴収条例においては、徴収手続きについて次のとおり定めている。

排水量の認定

下水道使用料徴収条例第3条第1項には、「使用料は使用者から徴収し」とある。また、同条第2項では、「使用料は排水量により計算し、徴収する」と規定され、下水道使用料の徴収に当たっての要件を定めている。言い換えれば、徴収に当たって、使用者が誰であるのかということの特定と、排水量を認定することが求められているものと考えられる。

排水量の認定については、対応方法でも示しているとおりに接続開始時期の問題がある。しかしながら、少なくとも平成15年度の上下水道料金一括納付制度の導入により、現在の状況と何ら変わるものではなく、市においても水道使用量を特定することにより、排水量の認定は容易なことであると考えられる。

調査権

排水量の認定にあたり、使用者の承諾や確認が必要となるのか。下水道使用料徴収条例第4条第4項において、「前項に定める場合のほか、市長は排水量の認定に当たり、第1項及び第2項の規定により難しいと認めるときは、当該各項の規定にかかわらず、排水量を認定することができる」と定めている。また、同条例第6条第1項においては「市長は、使用料を算定するために必要な範囲内で、使用者に対して質問し」というように調査権について規定している。

このことから、未徴収者に対する使用料徴収に当たっては、使用料の算定が必要となれば、排水量を認定するための調査を行うこととなる。

条例解釈の誤認

徴収の具体的な方法論として、大量の徴収案件を迅速かつ効率的に処理するという観点から、現地調査により接続を確認した日以降の検針分から請求を先行して行うということ、また、実務上、徴収開始に当たって使用者の理解を得て徴収を開始するという点については、適切な事務処理であったと考えられる。

しかしながら、上記及びで述べたとおり、下水道使用料の徴収においては、徴収職員自らが下水道使用料を算定するために必要な範囲で使用者に対して質問し、資料を求め、使用料の徴収の基礎となる排水量の認定を行うものであることから、「本人等から開始時期について承諾や確認が得られる」という行為を、遡及徴収を行う上での要件とすることについては、下水道使用料徴収条例の解釈を誤認しているものであると考えられる。

負担の公平性からも適切な表現ではなかったものと考えられる。

d 遡及徴収の事実について

調査の過程において、以下のとおり遡及徴収を行っていた事実を確認した。

(a) 実態調査対象リスト等に掲載されたもの

実態調査対象リストに掲載されたものの中から、遡及徴収が行われていた事実を確認した。

	接続調査等確認日	使用開始日	月数	収納額
1	平成 21 年 8 月 19 日	平成 18 年 2 月 20 日	41 月	24,255 円
2	平成 21 年 8 月 19 日	平成 18 年 4 月 23 日	40 月	51,208 円
3	平成 21 年 8 月 19 日	平成 18 年 5 月 2 日	39 月	46,419 円
4	平成 21 年 8 月 19 日	平成 18 年 5 月 24 日	40 月	23,182 円
5	平成 21 年 8 月 19 日	平成 18 年 5 月 26 日	40 月	68,216 円
6	平成 21 年 8 月 19 日	平成 18 年 6 月 1 日	37 月	36,969 円
7	平成 21 年 6 月 24 日	平成 20 年 10 月 31 日	3 月	10,483 円
8	平成 21 年 6 月 24 日	平成 20 年 12 月 24 日	4 月	4,777 円
9	平成 21 年 6 月 24 日	平成 21 年 4 月 20 日	1 月	1,737 円
10	平成 21 年 7 月 21 日	平成 21 年 3 月 24 日	2 月	2,005 円
11	平成 21 年 7 月 21 日	平成 21 年 4 月 17 日	1 月	4,152 円
計				273,403 円

上記 11 件の事案は、いずれも、所定の届出を怠る事実を把握し、使用者から届出の委任を受けていた指定下水道工事店に対し、事情聴取が行われたものであった。

下水道使用料収納に至った経過は次のとおりである。

- ・ 事情聴取の際に、指定下水道工事店から、使用者に代わり納付したい旨の意向が市に伝えられた。
- ・ 市は、使用料の納付義務者は使用者であることから、指定下水道工事店に対し、納付については使用者に対し説明を行い、使用者の了承が得られたものについて、納付書を発行することとした。(第三者納付)
- ・ 使用者の了解が得られ、指定下水道工事店が使用者に代わって納付を行った。

(b) 排水量申告(調査・修正指導)実態調査によるもの

過去の実態調査は、宅地内排水設備の確認申請等を担当する下水道管理課普及・指導班によって行われていたものであるが、下水道使用料の徴収を担当する負担金・使用料班においては、別途、地下水等を使用する企業等の排水量申告物

件に対する実態調査を実施していた。

排水量申告についての概要は次のとおりである。

下水道使用料徴収条例

(計測装置の設置等)

第5条 地下水等を使用している使用者で、特に市長が必要と認めるものは、その使用水量の測定のため計測装置を設置しなければならない。

2 前項の計測装置を設置した使用者は、規則で定めるところにより、当該計測装置により測定した使用水量を市長に申告しなければならない。

下水道使用料徴収条例施行規則

(使用水量の申告)

第9条 条例第5条第2項の規定による申告は、公共下水道排水量申告書兼地下水等使用水量申告書により、市長の指定する日までに行わなければならない。

排水量申告調査の目的と調査計画

(目的)

申告内容と実際の使用状況に相違が生じているケースがあることから、職員による実態調査を実施し、健全な排水量申告の処理事務の確保を図るもの。

(調査計画)

対象者(企業等)約300件に対し、多量排水者及び申告内容が不明瞭なものを優先し概ね4年毎の周期で調査を予定しているもの。

排水量申告実態調査の実績及び修正申告において遡及徴収が行われていた事実

年 度		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
調 査 件 数		不明	121件	12件	61件	29件
調 査 結 果	指摘事項なし		80件	12件	52件	22件
	軽微な指導	不明	39件	0件	7件	6件
	修正(遡及)		2件	0件	2件	1件
遡 及 額(千円)				140,173	57,230	116

平成20年度実態調査分については、排水量申告修正の調整の上、翌年度平成21年度に納入されたもの。

内訳は次のとおりである。

平成15年11月分まで5年遡及

修正申告による納入額 45,758千円

平成 18 年 4 月分まで 2 年 4 月遡及 修正申告による納入額 94,415 千円
平成 22 年度実態調査分については次のとおりである。

平成 18 年 8 月分まで 3 年 4 月遡及 修正申告による納入額 39,694 千円

平成 17 年 1 月分まで 5 年遡及 修正申告による納入額 17,536 千円

平成 23 年度実態調査分については次のとおりである。

平成 22 年 5 月分まで 1 年 8 月遡及 修正申告による納入額 116 千円

なお、当該排水量申告の遡及事案を確認したところ、現地調査、資料確認、折衝等、長い時間を要するものであることが伺えた。

ウ 公表に関する事実

無断接続等の実態調査において多くの未徴収事案が発生していることを認識していたものの、当時、公表に至らなかった。

このことについては次のような事実を確認した。

(ア) 公表事案の認知(町田市の下水道使用料徴収漏れ)

事案担当課職員は、町田市が、平成 21 年 6 月に公表した、353 世帯分の下水道使用料の徴収漏れの事案を認識していた。

また、当時の担当職員等が同年 6 月 22 日に町田市の担当課に出向き、未賦課の原因等について聞き取りを行っていた事実がある。

聞き取った内容については、電子データが残されていた。

その際に聞き取った事項には、町田市における、現在の対応と今後の対応が記載されていた。その内容は次のとおりである。

a 現在の対応

報道機関による取材があり、記事提供を決定した。

賦課漏れ世帯への遡及課税(賦課)について説明(遡及賦課・徴収する方に理解とお願いにより対応する。5 年間消滅時効まで対応する。)

現在の使用者 30 世帯について説明を行った。

5 年間の使用者全体(休止・市外転出等)について賦課するかは今後検討する。

b 今後の対応

賦課事務は 3 名(課職員は 5 名)で対応し、徴収事務及び減免事務は、全て都の外部団体に委託している。

賦課漏れを防止するためには、申請書類のチェック体制をとることが第一である。

遡及賦課した事案については、「理解とお願い」により対応する。督促・催告等の対応(強制的事務)は実施しない。

このことについては、関係職員に対するヒアリングにおいて明確な陳述は得られなかった。

聞き取った状況について、所属長に対し、報告書を上げるべき事案であったと考える。

(イ) パブリシティ活用マニュアル

本市においては、平成 19 年頃パブリシティ活用マニュアルが作成されている。

また、平成 21 年 11 月 19 日、適正な事務の執行等についての副市長訓示の際の資料に「事件・事故・業務上のミス等の発生時の報道対応について」の資料があった。当時、当該マニュアルを認知していれば、適切な対応が図られていたものと考えられる。

資料に記載された概要は次のとおりである。

- a 「事件・事故・業務上のミス等の発生時の報道対応について」存在の事実資料には、以下の記載がある。

事件・事故、業務上のミス等が発生した場合、報道機関へ正確な事実関係を速やかに提供することは、市民の不安解消や被害拡大防止等に資するため、重大な役割があります。

情報提供を行わないことにより、結果として小さな問題が大きな問題に発展することになりかねません。

報道対応については、事案の大小ではなく、「原則として公表すること」が市政の透明性の確保と信頼回復につながります。

また、事件・事故等、不測の事態が発生した場合の流れを次のとおり記している。

- 1 担当者は、直ちに所属長に報告。
- 2 - 省略 -
- 3 所属長は状況を上司（局・部長、副市長、市長等） 広報課長に報告し、記者発表の有無を調整する。

- b 情報共有体制の不備

本市の無断接続等実態調査に伴う徴収漏れの公表について、当時、組織内での検討や上司への報告が行われていなかった。

無断接続等実態調査については、所属長も承知していることであり、実態調査に伴い徴収漏れが発生していることも容易に把握できていたものと推察する。

しかしながら、ヒアリングを行ってきた中で、所属長自身も徴収漏れに関しては課題認識が希薄であったように見受けられた。

平成 21 年度、町田市では、下水道使用料の徴収漏れ事案が包括外部監査のテ-

マともなっていた。同年6月の一度の訪問で終えることなく、このような情報を継続して収集し、所属長に対して的確に課題の重要性を伝える必要性があったものとする。そのような状況に至らなかったことは、徴収漏れに対する組織としての課題認識が十分ではなかったということであろうが、担当者から所属長へ情報が上がるといった連絡・相談体制が十分ではなかったものと考えられる。

エ 徴収事務手続きの妥当性

先に遡及徴収の事実について述べた。徴収を行ったものの中には、リストに掲載された対象者も含まれていたが、これは所定の届出を怠った指定下水道工事店（使用者から届出の提出について委任を受けている）が使用者と調整の上、使用者の了解を得た中で第三者納付として納入がされたものであり、決裁文書に記載された対応方法に基づいて行われたものではない。また、この事案の他には、過去の実態調査に基づいて遡及徴収が行われた事実を確認することはできなかった。

（ア）消滅時効

地方公共団体が持つ債権については、地方自治法第236条第1項において次のとおり規定しており、下水道使用料の徴収債権についても、同項の規定が適用される。

（金銭債権の消滅時効）

第236条 金銭の給付を目的とする普通地方公共団体の権利は、時効に関し他の法律に定めがあるものを除くほか、5年間これを行わないときは、時効により消滅する。

（略）

2 金銭の給付を目的とする普通地方公共団体の権利の時効による消滅については、法律に特別の定めがある場合を除くほか、時効の援用を要せず、また、その利益を放棄することができないものとする。

（略）

当該規定により5年間が経過した場合は、当該債権は消滅することとなる。

したがって、下水道使用料は過去5年間分の使用料を徴収することができることとなる。

（イ）徴収手続きの妥当性

対応方法に基づき、行うべき下水道使用料の徴収手続きは次のとおりである。

a 接続時期を確認できたものに対する徴収手続き

下水道使用料の徴収要件は、対応方法の法的妥当性のところで述べたとおり、接続時期の確定と排水量の認定となる。

過去の実態調査において、リスト上、接続時期（リスト上は「使用開始日」と記載されている）が入力されたものは、1,039件であった。

これについては、下水道使用料徴収条例に基づき、排水量を認定し納入の通知を行うこととなる。この場合、地方自治法第 236 条第 1 項の規定により、使用した日から 5 年を経過するまでの間に納入の通知を行わなかった場合は消滅時効が成立する。しかしながら、時効が成立していないものについて、納入の通知が行われた事実を確認することができなかったことから、接続時期を確認することができた事案について、適切な徴収事務手続きが行われていなかったものと推察される。

なお、接続時期が判明している 1,039 件に対し、リスト上に記載された接続確認日、使用開始日、平均使用料金を基に算出した、徴収が可能だったと推定される金額は、約 97,127,000 円である。

b 接続時期の確認ができていないものに対する徴収手続き

これについては、使用料の算定に必要な範囲内で、使用者に対し質問し、若しくは資料の提出を求めるといった調査を行う必要があったものとする。

しかしながら、これについても、調査を行ったとする記録等を確認することができなかったことから、適切な徴収事務手続きが行われていなかったものと推察される。なお、接続時期の確認ができていないものについての、徴収可能額については明確な期間を確認することができないことから、金額の算定は行っていない。

c 納入通知

徴収担当職員は、徴収要件が整った事案については、地方自治法第 231 条の規定により、下水道使用者に対し納入の通知を行うこととなるが、納入の通知を行った事実を確認することはできなかった。

(歳入の収入の方法)

第 231 条 普通地方公共団体の歳入を収入するときは、政令の定めるところにより、これを調定し、納入義務者に対して納入の通知をしなければならない。

オ 不適切な徴収事務発生の背景

過去の実態調査に伴う未徴収問題は、負担の公平性、また、下水道使用料徴収条例に定めた徴収根拠に照らし合わせ、不適切な事務処理であったことは明白である。また、これまでの調査を踏まえ、当該実態調査以前にも本来徴収すべき下水道使用料が適切に徴収されていなかった事案があることは否定できない。これまで確認をした資料や関係職員等へのヒアリングにより、事案発生の背景には次のようなものがあったものと推察される。

(ア) 管理監督者の課題認識の不足・マネジメントの不足

- ・ 無断接続等実態調査の進捗状況や徴収漏れが発生している現状に対する課題認識が不足していたものと考えられる。
- ・ 事務執行上の課題を把握した時点において、担当者等に適切な指示が行われていな

かったものと考えられる。

- ・ 実態調査及び徴収体制の整備に向けた庁内調整などのマネジメントが行われていなかったものと考えられる。

(イ) リスクマネジメントの不足

平成 21 年度については、土木の積算誤りなどがあったことから、管理監督者においては、特にリスク管理に関する周知徹底が図られていたものとするが、適切に上司への報告や報道発表がされなかったことから、リスクマネジメントに対する認識が不足していたものと考えられる。

(ウ) 事前調整の不足

- ・ 調査実施に当たり、事前の情報共有・調整が不足していたものと考えられる。
- ・ 調査を開始する時点において、調査実施後に生じる課題に対する役割分担や徴収の対応方針が明確になっていなかったものと考えられる。
- ・ 使用料担当においては、排水申告実態調査に対応する必要があることなどから、現実問題として、無断接続等実態調査に対応するだけの余力が当時の負担金・使用料班にはなかったものと考えられる。

(エ) 関係部署との連携の不足

本件事案では、無断接続に関することは、「使用料を徴収する前段階の排水設備の接続確認までが設備担当の仕事」、また、「接続を確認した後の使用料の徴収は使用料担当の仕事」と互いがそのような意識を有していた。遡及徴収の実績にあるように、一時的に協調・補完した場面もあったと伺えるが、ヒアリングを通した中では、それが継続したものであったととらえることはできなかった。

(オ) 計画性の欠如

- ・ 実態調査の実施方法、スケジュール、調査規模などが不明確であったことから、徴収に関する事務量についても事前に想定することができなかったものと考えられる。
- ・ 所属長が実施状況や課題を把握していないことから、計画に対する進行管理が不足していたものと考えられる。

(カ) 根拠条例等の理解不足

- ・ 下水道使用料徴収条例上は使用開始等届の提出が徴収の要件とはされていないが、多くの担当者が、使用開始等届の提出がなければ徴収できないものと誤認しており、以前から使用開始等届にとらわれた仕事の進め方を行ってきたものと考えられる。
- ・ 下水道への接続日が分からなければ遡及徴収はできないと思い込んでいた。

- ・ これまで遡及徴収を行った事実がなかったことにより、職員の遡及徴収に対する認識が欠如していたものと考えられる。

(キ) マニュアルの不備

- ・ 過去に作成された職権賦課に関するマニュアルの存在を認識していなかったことや、体系的なマニュアルが整備されていなかったことから、徴収事務に関する知識が不十分であったものと考えられる。

(ク) 職員の認識不足(思い込み)

- ・ 組織体制
日々の業務に追われていたことから、体制的に新たに遡及徴収に対応することは困難であると感じていた。
- ・ 市民対応
過去の実態調査により接続が判明したものについては、調査の都度個別対応が行われたが、「使用者に対して状況を説明し、具体的な徴収の話になった際に、大部分は遡及に対する理解が得られないと思った」旨の発言もあった。このことから、徴収を担当した職員の心理的な負担により積極的な徴収姿勢をとることができなかったものと考えられる。

カ 過去の実態調査に伴う遡及徴収に関する検証をとおして

下水道使用料の徴収体制については、平成 15 年度の上下水道料金一括納付制度への移行により、人員が大幅に削減されたが、所属において検討され、事務量に応じて適切に人員要求並びに配置がされてきたものとする。また、限られた人的資源の中で、これまでの事務のやり方を見直し、更なる改善をすることにより事務効率の向上に努めてきたものとする。

検証を通して、遡及徴収を行った事実を確認した。ヒアリングにおいては、「調査により徴収できる者とできない者が生ずるのは不公平だ」という旨の発言も聞かれたが、適正な徴収を行うことが、徴収職員に課せられた使命であり、遡及徴収した事案は、負担の公平性を意識し、徴収に対する熱意を持って取り組んだ成果であったと思われる。約 2 億を修正申告に導き徴収に至った労力、時間も、かなりのものである。

約 3,100 件の実態調査に関する未徴収については当該決裁文の起案は平成 21 年 5 月であることを考えると、実態調査が始まった平成 19 年度から長きに渡り使用者に対し丁寧な個別対応に努めてきたものと思われる。これに対してもかなりの時間、労力、負担があったものと推察される。起案文書の作成にこれまでの徴収方法を軌道修正する意図はなかったにせよ、これまでに顕在化しなかった課題が提示されたものであり、これまでの徴収方法を軌道修正し、適正な事務執行を図るひとつのチャンスであったのではないかと考えられる。

当該事案を所掌していた当時の下水道管理課においては、料金改定や高度処理型浄

化槽に関する条例制定の事務作業、また、通常業務を適切に行わなければならないといった状況の中で、多くの関係職員が人員の不足を感じていたことが、ヒアリングの陳述から伺えた。また、当該事案に対応するための体制整備を行うことは不可能であるとの思い込みも職員には存在していたものと推察する。

しかしながら、単に、「忙しかった」ということでは理由にはならない。担当職員は日常の業務の中で把握した課題について声を発し、自ら判断をするのではなく、それを適切に上司に伝えること、そして管理監督者は、その課題を受け止め組織として対応していくための手立てを講ずることが必要であったと考える。事案発生の変因には様々なものがあるが、このような当たり前のことがうまく機能していなかったことが事案発生の変因にはあったものと思われる。

第3章 下水道事業受益者負担金賦課徴収事務に関する検証

1 受益者負担金制度及び徴収猶予の概要

(1) 受益者負担金の概要

公共事業は、通常、その受益は広く一般の住民に及ぶため、その財源は主に税金によっている。しかし、事業によっては、特定の者に対してのみ著しい利益が生じる場合がある。そのようなときに、当該利益を受ける者に事業費の一部を負担してもらう制度が受益者負担金制度であり、その根拠は都市計画法第75条の規定に拠っている。

都市計画法

(受益者負担金)

第75条 国、都道府県又は市町村は、都市計画事業によつて著しく利益を受ける者があるときは、その利益を受ける限度において、当該事業に要する費用の一部を当該利益を受ける者に負担させることができる。

2 前項の場合において、その負担金の徴収を受ける者の範囲及び徴収方法については、国が負担させるものにあつては政令で、都道府県又は市町村が負担させるものにあつては当該都道府県又は市町村の条例で定める。

下水道事業に受益者負担金制度が採用されるのは、主に以下の理由からである。

- ・下水道が整備されることにより利益を受ける者の範囲が明確であること。
- ・下水道の整備によって、特定の地域について環境が改善され、未整備地域に比べて利便性・快適性が著しく向上すること。
- ・結果として、当該地域の土地の資産価値を増加させること。

なお、下水道事業の受益者負担金に関する具体的な内容は、各自治体の条例によって定められており、本市においても、昭和49年に「相模原都市計画下水道事業受益者負担に関する条例(以下「条例」という。)」が制定され、具体的な内容を定めている。

(2) 徴収猶予の概要

下水道事業受益者負担金については、下水道管を布設する地域を「事業認可区域」とし、事業認可区域内の土地の所有者を「受益者」として、区域内の所有面積に応じて賦課を行う。しかし、土地の現況によっては、下水道管が布設される時点では利益を受けない場合があり、また様々な理由で負担金を徴収することが適当ではない場合もあるため、条例により負担金の徴収を猶予する制度が設けられている。

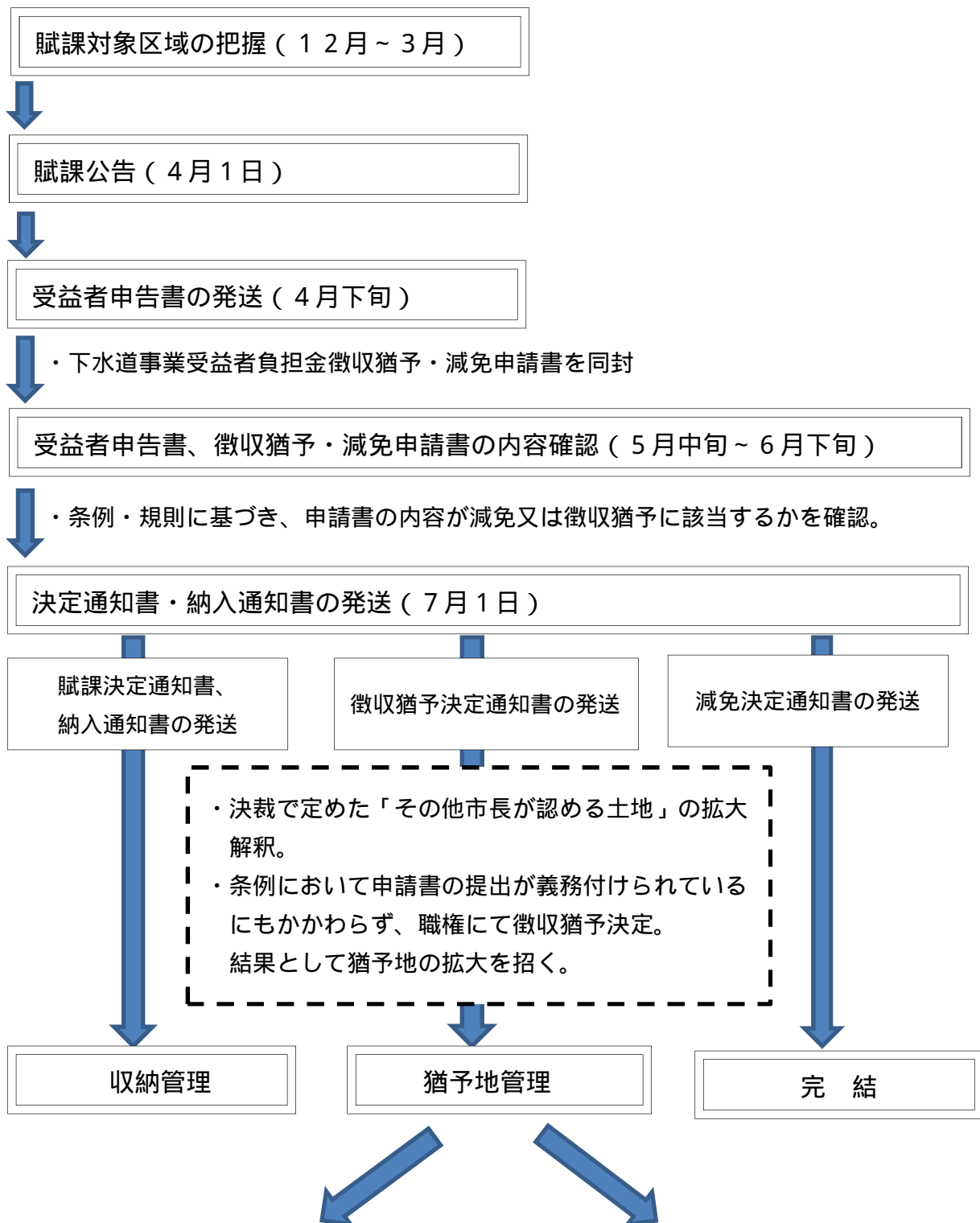
2 受益者負担金の消滅時効による徴収漏れについて

(1) 本件事案の概要

下水道事業受益者負担金(以下「負担金」という。)について、条例及び相模原都市計

画下水道事業受益者負担に関する条例施行規則（以下「規則」という。）に基づかない徴収猶予や徴収猶予地の不適切な管理、消滅時効に関する認識の誤り等様々な要因により、負担金の徴収を猶予している土地（8,689筆、猶予総額約12億6,900万円）の一部について、時効により債権が消滅したものの。

（2）負担金賦課徴収事務の流れと検証のポイント





徴収猶予決定から3年経過後

現況届の発送

徴収猶予決定から3年毎に、徴収猶予地所有者は「現況届」を提出。
具体的事務としては、担当課が徴収猶予地所有者に対して「現況届」を送付し、徴収猶予地所有者は徴収猶予地の現況を記入して返送する。
現況届発送時に、「徴収猶予理由消滅届」、「受益者変更届」を同封し、必要に応じて提出するよう依頼をしている。

現況届未提出者に対する進行管理不足

職員の現況届の未送付

届出書類の確認

< 現況に変化あり >

返送された現況届の詳細確認不足

届出書類の不適切な処理

< 現況に変化なし >

徴収猶予継続

徴収猶予理由消滅届、受益者変更届の受理

届出書類未提出者に対する進行管理不足

徴収猶予取消決定、変更賦課決定

収納管理

完結

旧4町との合併時のデータ移行に伴う、猶予地コード付与誤り

(3) 事案の発覚

本件事案については、平成24年1月に当時の担当職員が下水道事業団主催の研修に参加し、他市の負担金消滅時効事案について把握し、本市の負担金に関する時効認識について疑義を抱いた。その後調査を開始するも、時効の起算点に対する基準の整理に時間を要していたが、平成26年5月に法律相談を経て、担当課が意見を踏まえて時効の起算点を整理し、多くの猶予地の負担金が消滅時効を迎えていることを認識した。

(4) 発生要因

発表資料において、負担金徴収漏れの主な原因は以下の2点とされている。

猶予理由消滅届、現況届などの未提出

消滅時効の認識誤りに基づく徴収猶予地の不適切な管理

しかし、については、届出がされたにもかかわらず適切な処理がされていなかった事実や、現況届を発送していない事実が確認された。

また、についても、消滅時効の認識誤りがあったことは事実だが、従来から徴収猶予地の適切な管理が出来ていなかったことにより、結果として消滅時効が成立していたと考えられる。

その他、条例・規則の認識誤りや、条例・規則に基づかない事務処理、マニュアルの不整備による職員の認識不足等、様々な要因により多くの徴収漏れが発生したと考えられる。

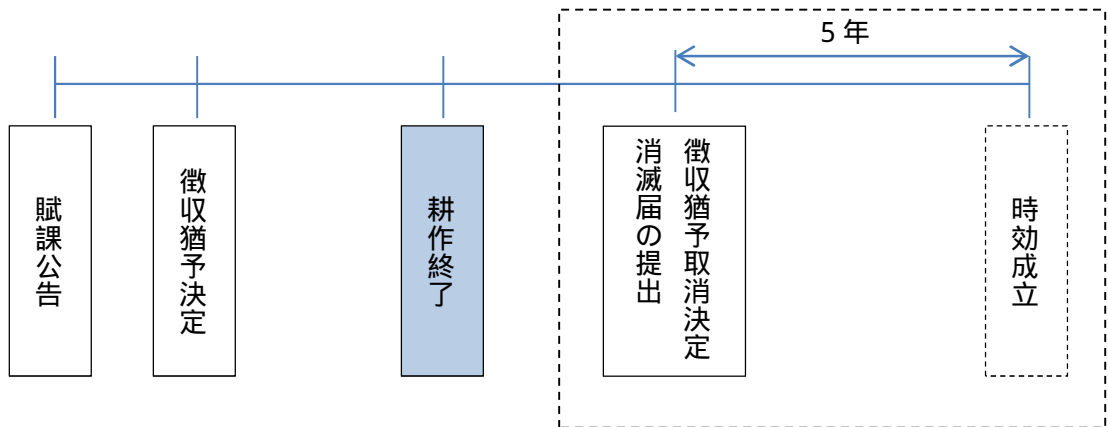
なお、時効に関する認識誤りの概要は以下のとおりである。

ア 従来認識

平成26年5月までは次のとおり取り扱われていた。

例) 耕作の用に供されている土地

徴収猶予期間：耕作の用に供されなくなるまで



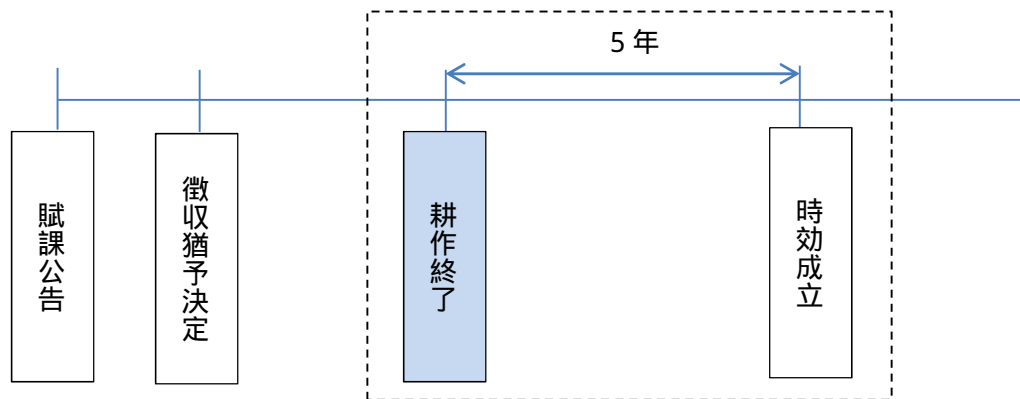
例えば猶予理由が消滅していようと、猶予理由消滅届が提出され、徴収猶予取消決定がなされてから時効が進行するという認識であった。

イ 法律相談を経て整理をした結果

平成 26 年 5 月に法律相談を経て整理した時効についての考え方

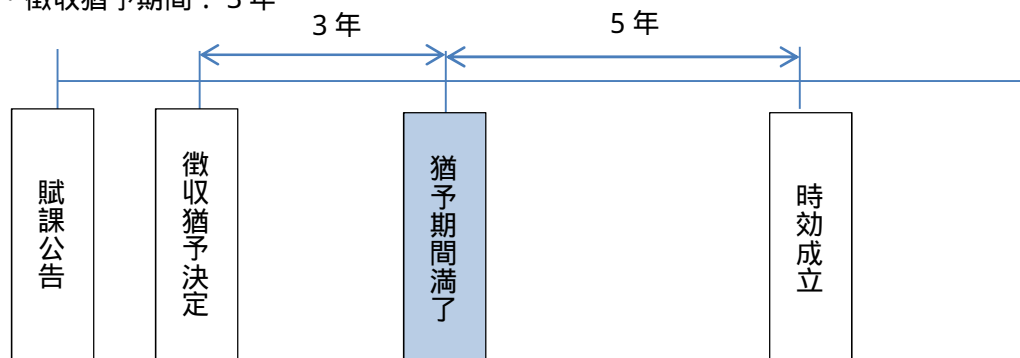
例) 耕作の用に供されている土地

- ・ 徴収猶予期間：耕作の用に供されなくなるまで



例) その他市長がその状況により特に徴収猶予の必要があると認める土地

- ・ 徴収猶予期間：3年



時効の起算点については、徴収猶予決定通知書で受益者に知らせた「徴収猶予期間終了日の翌日から時効が進行する」という見解である。

上記アとイの相違により、時効が進行していると認識していなかった事案についても、整理した考え方では時効が進行しており、結果として消滅時効が成立していたと考えられる。

しかしながら、条例・規則に基づく適切な猶予地管理を行っていれば、猶予理由消滅後5年間猶予地を放置することは考えられず、アの認識においても消滅時効が成立することは無かったと考えられる。

(5) 徴収漏れに関する行政監察の結果

担当職員へのヒアリングや関係書類等の調査を行ったところ、徴収漏れの原因となる次の事実を確認した。

なお、徴収猶予地については、猶予期間を「猶予理由が消滅するまで」としているも

のと、「3年以内で市長の認定する期間」としているものに分かれており、徴収漏れの発生原因が異なることから、それぞれについて調査結果を報告する。

ア 徴収猶予期間を「猶予理由が消滅するまで」としている事案

負担金の徴収猶予については、条例第7条において定められており、対象となる土地の猶予許可基準については、規則別表第1（第8条関係）において以下のように定められている。

適用条項	対象となる土地	徴収猶予率	徴収猶予期間
条例第7条第1号	1 現に耕作の用に供されている土地(土地の状況により宅地と認められるものを除く。)	100%	耕作の用に供されなくなるまで
	2 低地、急傾斜地、無道路地等のため、宅地として使用することが困難な土地	100%	宅地として使用し、又は使用できる状況にあると認められるまで
	3 相模原市緑化条例（昭和47年相模原市条例第29号）第4条第1項の規定により保存樹林として指定されている土地	100%	保存樹林としての指定が解除されるまで

上記のとおり、対象となる土地1～3については、徴収猶予期間において具体的な年数の定めが無いため、それぞれの猶予期間の終了時期を把握し、徴収猶予取消決定を行う必要がある。原則は条例第8条第3項により、徴収猶予の決定を受けた者が猶予理由消滅届を提出する必要があるが、条例第9条においては、届出の有無にかかわらず、猶予理由を継続することが適当でないとき認められるときは徴収猶予を取り消すよう定めている。

<p>(徴収猶予の申請等)</p> <p>第8条 (略)</p> <p>3 前項の規定により負担金の徴収猶予を受けた者は、当該徴収の猶予を受けるとなつた理由が消滅したときは、遅滞なくその旨を市長に届け出なければならない。</p> <p>(略)</p> <p>(徴収猶予の取消し)</p> <p>第9条 市長は、前条第2項の規定により徴収の猶予を受けた者の財産の状況その他の事情の変化により、その猶予を継続することが適当でないとき又は同条第3項の規定による届出があつたときは、徴収猶予を取り消し、その旨を当該受益者に通知するものとする。</p>

しかしながら、様々な要因で適切な猶予地管理が行われず、徴収猶予理由が消滅しているにもかかわらず徴収猶予取消決定を行わなかったことから、結果として多くの

負担金について消滅時効が成立する結果となった。

(ア) 徴収猶予理由消滅の把握に対する不備、また把握したにもかかわらずその後の処理を怠った事案

徴収猶予理由の消滅を適切に把握していなかった事案、また把握していたにもかかわらず、その後の処理を怠った事案が見受けられた。

本来徴収猶予理由が消滅した際には、先述のとおり受益者が猶予理由消滅届を提出する必要があるが、当該届出がされなかった場合でも、以下のとおり猶予理由が消滅したことを把握することが出来る。

公共汚水ます設置申出書による把握

下水道の本管が布設された後、実際に公共下水道を利用するためには、「公共汚水ます」の設置が必要であり、設置にあたっては、「公共汚水ます設置申出書」を提出するよう定められている。当該書類の提出があるということは、宅地化されているということであり、すなわち徴収猶予理由が消滅しているということである。

事前協議申請書による把握

大規模開発においては、開発関係担当課に事前協議申請書が提出される。その後開発関係担当課より下水道関係各課に開発に関する意見を求める依頼がなされ、その中には料金に関する項目が設けられている。開発予定地が負担金徴収猶予地に該当する場合は、「負担金徴収猶予該当あり」と回答する仕組みになっており、この時点で近日中に猶予地が宅地化され、猶予理由が消滅する可能性が高いことを把握することが出来る。

上記に挙げたように、たとえ受益者から猶予理由消滅届が提出されなかったとしても、徴収猶予理由が消滅したことを把握する方法はあり、詳細調査を経て徴収猶予取消決定を行うことは可能であった。しかしながら今回の調査の結果、上記書類が提出されているにもかかわらず、猶予取消を行っていない土地が散見されている。このことについては、以下の原因が考えられる。

a 担当部署との連携不足

公共汚水ます設置申出書は負担金担当部署とは別の部署で受け付けている。現在は下水道施設課で受け付けており、平成 24 年までは負担金担当課である下水道管理課で受け付けていたが、負担金とは別の班で業務を行っていた。担当職員とのヒアリングの結果、他課や他班との連携が綿密に取れていた様子は伺えず、他課、他班との連携不足から、徴収猶予理由消滅時期を把握出来なかったことが推察される。

b 猶予理由消滅を把握後の不適切な進行管理

開発にかかる事前協議申請書は、その写しがファイルにつづられており、農地等の猶予地が宅地化される可能性が高いことを把握していた様子が伺える。担当職員へのヒアリングにおいて、事前協議申請書が回覧された際には開発業者に猶予理由消滅届等を提出するよう促していた旨の発言があった。しかしながら、結果として当該届出が提出されること無く宅地化されている事案が見受けられることから、単に提出を促すのみに留まり、その後の適切な管理を行っていなかったと考えられる。

本来であれば、開発が行われるということは猶予理由が消滅するという事なので、催告をしても猶予理由消滅届が提出されない場合は、現況を確認したうえで職権にて徴収猶予取消決定を行う必要があった。

確認出来る最も古い事案は平成 13 年に開発申請が行われた事案で、現在に至っても猶予取消がなされずに、負担金の消滅時効が成立している土地が存在する。

(イ) 現況届に関する不適切な処理

猶予地の適切な管理と、猶予理由消滅を把握するために重要である現況届に関して、不適切な処理が見受けられた。

条例において、徴収猶予期間が 3 年を超えるときには、3 年ごとに届出を行うよう義務付けている。

(徴収猶予の申請等)

第 8 条 (略)

4 前条第 1 号の規定に該当し、第 2 項の規定により徴収猶予の決定を受けた土地について、その徴収猶予を受ける期間が 3 年を超えることとなるときは、当該徴収猶予の決定を受けた者は、3 年ごとに規則に定める届出を行わなければならない。

「規則に定める届出」が「現況届」であり、これは猶予対象土地所有者に 3 年ごとに送付し、猶予地の現況を記入して返送を求めるものである。たとえ公共汚水ます設置申出書等で徴収猶予理由が消滅したことを把握できなかったとしても、この「現況届」を適切に徴収し対応することで、消滅時効の成立を防ぐことは可能である。

また、農地であれば徴収猶予期間は「耕作の用に供されなくなるまで」であり、宅地化されなくとも耕作を止めた時点で猶予理由が消滅することとなる。その場合は「公共汚水ます設置申出書」や「事前協議申請書」での把握は出来ないが、「現況届」によって猶予理由消滅を把握することが可能である。

a 現況届未返送事案への対応

現況届の発送については、「現況届発送リスト」に基づいて行われる。当該リストを確認したところ、返送のあった事案については返送のあった日付を記入する

流れとなっていることが確認出来る。しかし、中には日付の記入されていない事案が見受けられ、当該事案については現況届が返送されていないまま処理が終了している。

決裁書類等を確認したところ、返送の無い事案については催告通知を発送しており、ヒアリングによると電話催告も行ってたとのことであるが、最終的に全件の状況確認は出来ていない様子が確認出来た。

現況届未返送事案については、所有者の変更等の可能性もあることから、確実に進行管理を行うよう努め、催告通知や電話催告を行っても返送の無い事案については、現地調査などで猶予地の状況確認を行う必要があるが、確認を行っていないと思われる事案も見受けられた。

なお、現況届発送リストについては、最も古いもので平成9年度のものが保存されているが、この時点でも全件の状況確認は行われていなかった様子が伺える。

b 返送された現況届に対する処理

現況届の発送に際しては、「徴収猶予理由消滅届」、「受益者変更届」を同封しており、それぞれ該当がある場合は、所定の書類を返送するよう周知をしている。

しかし、実際は徴収猶予理由の消滅や受益者変更があるにもかかわらず、現況届のみ返送されることもあり、また、返送された現況届の中には、現況部分に記載が無く返送されたものも見受けられる。

さらには、農地について、現況「耕作中」と記載されているが、実際は一部分宅地化されている事案も見受けられた。

上記のことから、返送された現況届については、その内容を良く確認し必要に応じて届出書類の提出を促す必要がある。また、記載内容に不備がないか、正確な内容が記載されているかを、航空写真や登記簿調査、必要に応じて現地調査を行うことにより確認する必要がある。実際に確認を試みている事案も見受けられるが、最終確認が行われていない事案も確認出来た。

さらには、猶予理由が消滅しているにもかかわらず、猶予理由消滅届が提出されない場合は、徴収猶予取消決定を行う必要があるが、実際に職権にて徴収猶予の取消しを行った事案は確認出来なかった。このことから、必要書類の提出の無い受益者に対しては、提出を促すまでの作業しか行っていなかったことが伺える。

なお、平成21年度には当時の津久井建設課にて42件、相模湖建設課にて3件、返送された現況届や猶予理由消滅届等の書類を適切に処理していない事案も見受けられた。

c 税データとの突合作業に関する認識不足

現況届発送リストについては先述のとおりだが、例年8月頃に電算処理にて当該リストが打ち出されるのに併せて、猶予地データと税データを突合した「受益者負担金猶予異動リスト」が打ち出されている。税データについては、固定資産

税賦課に関するデータであり、最新の現況地目や登記地目、土地所有者等の項目が含まれている。このデータを猶予地データと突合し、猶予地データと齟齬の生じた部分を、アスタリスクで表示する仕組みとなっている。

このリストを活用することで、猶予地に何らかの変更が生じたことを把握することが出来るため、猶予理由消滅を把握するための重要なリストであると考えられる。

しかしながら、平成 17 年頃の担当職員からのヒアリングにおいては、「このリストを全く活用していなかった」旨の発言があった。また、別の担当職員からは、「当初はこのリストの意味を理解出来なかった」旨の発言もあった。

このことから、担当職員の認識不足により、重要なリストが活用されていなかった様子が伺える。

d 現況届の未送付

条例・規則の定めにより、徴収猶予期間が 3 年を超える場合は、現況届の提出が義務付けられていることは先述のとおりだが、実際の事務手続きとしては、猶予対象土地地番、地積、猶予額が印字された現況届を対象者に送付し、返送を求める流れとなっている。

この「現況届」については、猶予期間を「猶予理由が消滅するまで」としている猶予該当土地所有者全員に送付すべきものであるが、ヒアリングの結果、「電算処理で打ち出された現況届の引抜きを行っていた」旨の発言があった。

平成 9 年度の現況届発送リストを確認したところ、現況届の発送に際しては、発送前に先述の「受益者負担金猶予異動リスト」を活用していた様子が見受けられ、適切な処理が行われていたと考えられる。

具体的には、猶予地の地番が消滅している事案等については、分筆等により地目が変更されている可能性が高いことから、マーカーを引くなどして猶予理由消滅の可能性の高い「注意物件」と表記して取り扱っていたと思われる。

しかしながら、平成 11 年度の現況届発送リストを確認すると、「注意物件」の意味が誤認され、現況届を発送せずに引抜きを行う案件として取り扱われている様子が伺えた。

その後、「受益者負担金猶予異動リスト」が活用されなくなってからは、単に 3 年前の現況届リストのマーカー案件を転記し、機械的に引抜きを行っていたと考えられる。

このように、本来現況届を確実に徴取し、状況を確認すべき事案にもかかわらず、現況届の引抜きを行っていたことは、猶予地の負担金消滅時効の拡大に繋がった要因の一つだと考えられる。

先述したとおり、現況届は 3 年ごとに提出が義務付けられているものであり、確実に徴取し、内容を精査することで、現況が変わったことをとらえることが出来るはず

であった。しかしながら、a～dに挙げたとおり適切な処理が行われなかったことで、徴収猶予地の負担金消滅時効が拡大したと考えられる。

(ウ) 猶予地コードの入力誤り

徴収猶予地を管理する上で重要な、猶予地コードの入力誤りが見受けられた。

徴収猶予地の管理については、ホストコンピュータの徴収猶予マスタで管理を行っている。この徴収猶予マスタにおいては、猶予理由に応じてアルファベットのコードを付しているが、その入力を誤ったと思われる事案が見受けられた。

具体的には、猶予地が急傾斜地であることから、本来は猶予期間を「宅地として使用し、又は使用できる状況にあると認められるまで」とし「F」のコードを付す必要があったと思われる事案について、猶予理由が「その他」である「H」のコードが付されている。「H」は、猶予期間が3年以内のものに使用されているものであり、この事案については消滅時効が成立していると判断されている。

しかしながら、この事案については現在においても宅地化はされておらず、猶予決定通知における猶予期間を「宅地化されるまで」としていれば、データ入力上の誤りはあるものの、負担金の消滅時効は成立していない可能性も残されている。

猶予決定通知の写しは保存されていないことから、受益者との接触も含めて、詳細な調査が必要であると考えられる。

(エ) 旧4町との合併における猶予地の取扱い

旧4町との合併において、旧町の負担金における徴収猶予地を引き継いだ、引継ぎにおける調整不足や、データ移行時の不適切な処理が見受けられた。

a 合併における徴収猶予期間の相違について

本市と旧4町では以下のとおり徴収猶予地の取扱いに相違があった。

例) 農地

	対象となる土地	徴収猶予期間
相模原市	現に耕作の用に供されている土地 (土地の状況により宅地と認められるものを除く)	耕作の用に供されなくなるまで
旧4町	現況が田又は畑である土地	宅地として使用し又は使用できる状況にあると認められるまでの期間

農地について検証すると、本市においては耕作を止めれば直ちに猶予理由は消滅する。対して旧4町においては耕作を止めたとしても、宅地化されるまでは猶予が継続する。すなわち旧4町で農地として徴収猶予の決定を受けた場合、耕作を止めて雑種地となったとしても猶予は継続することとなる。

合併時の猶予地に関する取扱いにおいては、条例において「編入日前に旧町条

例の規定によりなされた処分は、この条例の相当規定によりなされたものとみなす」と定められている。旧4町で農地として猶予決定を受けた土地については、合併時点で耕作の用に供されてい土地であればこれを理由に、猶予理由消滅ととらえることも可能かと思われるが、その場合は受益者に通知を行うべきであった。

現在このような事案は、合併から5年経過していることから、消滅時効成立と解釈されているが、通知を行っていないことを勘案すると、旧4町が行った徴収猶予決定の処分が継続されているため、債権が継続していると考えられる。

このようなケースの取扱いについては、再度検討を行い、方針決定する必要があると考えられる。

b 山林、保安林の取扱いについて

旧4町における山林、保安林について、合併時に不適切な取扱いを行った事案が見受けられた。

旧4町条例における山林の取扱いについては次のとおりである。

対象となる土地	徴収猶予期間
現況が山林、原野、池沼または雑種地等（田、畑、山林、原野または池沼に準ずるもので、特に町長が徴収猶予の必要があると認める雑種地等に限る。）である土地	宅地として使用しまたは使用できる状況にあると認められるまで。

これに対して本市の条例・規則において山林についての定めはなく、徴収猶予マスタにおいては、山林のコードが存在しなかった。本来であれば、合併時に新たな猶予地コードを付設し管理を行うべきであったが、それを行わず既存の猶予地コードに振り分けた様子が見受けられる。

調査を行った結果、主に「保存樹林」に分類されているようだが、中には「農地」や「その他」に分類されているものも存在する。

これらの合併時の不適切な分類により、現在「保存樹林」ではないことから消滅時効成立とされている事案もあるが、必要な調査を行い、適切な分類を行う必要があると考えられる。

イ 徴収猶予期間を「3年以内で市長が認定する期間」としている事案

徴収猶予期間を「3年以内で市長が認定する期間」としている事案については、規則別表第1（第8条関係）において、次のように定められている。

適用条項	対象となる土地	徴収猶予率	徴収猶予期間
条例第7条 第1号	4 1 住居当たりの宅地面積が1,000平方メートルを超えることとなる土地	1,000平方メートルを超える部分に係る負担金の額の100%	3年以内で、市長の認定する期間
	5 その他市長がその状況により特に徴収猶予の必要があると認める土地	市長の認定する率	3年以内で、市長の認定する期間
条例第7条 第2号	1 災害又は盗難により負担金を納付することが困難であると認められる受益者の土地	100%	3年以内で、市長の認定する期間
	2 その他市長がその状況により特に徴収猶予の必要があると認める土地	市長の認定する率	3年以内で、市長の認定する期間

上記に該当させた猶予地の取扱いについて、次のとおり不適切な事案を確認した。

(ア) 徴収猶予期間満了後の取扱い

条例第7条第1号の5「その他市長がその状況により特に徴収猶予の必要があると認める土地」として徴収猶予を決定している事案について、規則で定める徴収猶予期間を超えて猶予を継続している事案が見受けられた。

徴収猶予期間を「3年以内で、市長が認定する期間」としている事案については、当然猶予期間は最長で3年である。したがって、徴収猶予の決定から3年を経過する前に、再度徴収猶予の申請を行い猶予決定されない限り、3年経過時点で徴収猶予期間が終了していると考えられる。徴収猶予期間が終了した場合は、速やかに納入通知書を送付し、収納管理を行う必要があった。

しかしながら、3年以上前に「その他市長が認める土地」として猶予決定した土地が、現在においても徴収猶予地として認識されている。

なお、当該事案として徴収猶予が決定されている土地の筆数と猶予額については、次の表のとおりである。

賦課年度	筆数	猶予額（円）	賦課年度	筆数	猶予額（円）
S 58	14	481,831	H 10	73	7,860,458
S 59	1	187,380	H 11	181	18,149,854
S 60	4	453,047	H 12	109	20,947,277
S 61			H 13	31	1,522,020
S 62	1	15,390	H 14	30	766,920
S 63			H 15	14	831,920
H 1	4	901,800	H 16	6	720,890
H 2	6	338,262	H 17	29	3,912,610
H 3	15	637,455	H 18	51	2,228,634
H 4	30	9,003,861	H 19		
H 5	19	1,659,792	H 20	9	546,007
H 6	28	985,647	H 21	4	339,254
H 7	116	5,374,935	H 22	3	162,505
H 8	18	1,408,147	H 23	1	1,471,176
H 9	76	4,931,079			

本来であれば、昭和 58 年に猶予決定した事案については、3 年後の昭和 61 年には猶予が終了していると考えられる。しかしながら現在においても猶予地として取り扱われている事は不適切な事案である。

この 14 筆について確認をしたところ、昭和 58 年の事案については、14 筆中 11 筆が旧城山町の事案であり、現況が山林であることから、合併時の猶予コード付与誤りの可能性もある。残りの 3 筆については旧市の事案であるが、現在も猶予地として取り扱われている理由については確認が出来ず、昭和 61 年当時の担当者が、猶予期間が 3 年以内であることを把握していたかについても確認は出来ない。

昭和 59 年から平成 2 年に猶予決定を行い、現在も猶予地として残っている事案は少なく、内容を確認すると、現況が公園やふれあい広場の事案が主である。平成元年の事案では、当初農地で猶予していた事案が、平成 8 年に公園化される際に「その他」にコード変更されていることから、他の事案についても当初は「農地」として猶予決定されていた可能性がある。

平成 3 年の事案については、当初から「その他市長が認める土地」として猶予されていることが確認出来たことから、本来平成 6 年には猶予期間が終了している。しかし、現在も猶予地として取り扱っていることは当時の担当職員に猶予期間が 3 年以内であるという認識が無かった可能性が高い。

平成 6 年以降は、猶予筆数、金額とも上昇し、平成 12 年には約 2,000 万円が「その他市長が認める土地」として猶予されている。これは、主に都市計画道路等予定地として猶予されたものだが、条例・規則に基づく「徴収猶予期間」を正しく認識

していれば、3年後には猶予期間が終了しているもので、現在においても猶予地として認識されていることはあり得ない。

さらに、現在使用している「現況届」のフォーマットについて、裏面に次の記載がされている。

コード	徴収猶予理由	徴収猶予期間
A・J・K	耕作の用に供している土地	耕作の用に供されなくなるまで
B・L	保存樹林	保存樹林としての指定が解除されるまで
E	無道路地	宅地として使用できる状況になるまで
F	急傾斜地	〃
G	低地	〃
上記以外	その他	3年以内

現況届は「徴収猶予期間が3年を超えるとき」に提出されるものである。猶予期間が「3年以内」である「その他市長が認める土地」については、猶予決定から3年経過した段階で、徴収猶予期間が終了していることから、現況届を発送する必要はない。条例・規則を正しく認識していれば、「その他市長が認める土地」については現況届を発送する必要が無く、このようなフォーマットを使用するはずは無い。平成2年の現況届を確認したところ、裏面にこのような記載はなかったが、平成11年の現況届には現在の様式となっている。平成3年から平成10年の現況届は保管されていないことから、現在のフォーマットとなった時期は確定出来ないが、その間に3年以内の猶予期間が認識されなくなったことが推察される。

(イ) 都市計画道路予定地等の不適切な取扱い

都市計画道路予定地等の負担金を徴収猶予している事案について、不適切な事案が見受けられた。

相模原都市計画下水道事業受益者負担に関する条例

(負担金の減免)

第11条 市長は、次の各号のいずれかに該当する受益者の負担金を減額し、又は免除することができる。

- (1) 国又は地方公共団体が公共施設の用に供することを予定している土地に係る受益者
- (2) 国又は地方公共団体が公の用に供し、又は供することを予定している土地(前条及び前号に規定する土地を除く。)に係る受益者

都市計画道路予定地については、「公の用に供することを予定している土地」と判断できることから、条例上負担金の減免が可能である。

しかし、「予定している土地」というだけでは、様々な解釈が出来ることから、具体的な取扱いについて昭和 62 年の助役決裁にて次のとおり定めている。

「公共施設等の予定地に係る下水道事業受益者負担金の取扱いについて」

このことについて、相模原都市計画下水道事業受益者負担に関する条例第 8 条第 1 号に規定する「公共施設の用に供することを予定している土地」及び同条第 2 号に規定する「公の用に供することを予定している土地」は次のとおりとし、受益者の申請に基づいてそれぞれ減免する。

- 1 公共施設又は公の用（以下「公共施設等」という）に供することを予定している行政財産である土地
- 2 公共施設等に供するため、売買契約を締結した土地
- 3 公共施設等に供するため、相模原市が債務を保証し、相模原市土地開発公社が先行取得した土地又は売買契約を締結した土地

なお、前 3 号以外の公共施設等に供することを予定している土地で、当該予定地部分の測量が終了（地積が確定）し、かつ主管部課の証明により買収の予算措置が確認出来る土地に係る受益者負担金については、受益者の申請に基づいて徴収を猶予する。

- 1 猶予期間
売買契約締結或は当該買収計画の廃止まで
- 2 猶予率
当該公共施設等の予定に係る土地の負担金額の 100%
- 3 猶予の理由
（略）
- 4 適用条項
条例施行規則別表第 1（徴収猶予許可基準）
条例第 6 条第 1 号の 5（その他市長がその状況により特に徴収猶予の必要があると認められたもの）

上記決裁により減免に対する基準が定められ、減免には該当しないが公の用に供されることが確実な土地については、なお書きのとおり「市長が認める土地」として徴収猶予することを決定している。

この決裁のとおり運用がなされていれば、徴収猶予を行うためには地積の確定及び予算措置がされていることが前提となるため、買収計画が廃止とならない限り、3 年以内には確実に市に所有権が移ると考えられる。市に所有権が移った際には、負担金の受益者変更が行われ、担当課が予算措置をして負担金を納付する流れとな

っており、現在において都市計画道路予定地が猶予地として残っていることはありえない。万が一買収計画が廃止となった場合においても、決裁の中で猶予期間が終了することを定めている。

しかしながら、現在においても当時の「都市計画道路予定地等」が徴収猶予地として認識されている。現在も猶予地と認識されているということは、買収計画が廃止されたにもかかわらず猶予取消決定を行わなかったか、そもそも予算措置がされる前の段階で猶予決定がなされていたかであり、いずれにせよ昭和 62 年決裁に基づかない運用が行われていたと考えられる。

さらには、徴収猶予の条件として道路予定地の「地積の確定」が挙げられているにもかかわらず、道路予定地を含む土地が筆ごと猶予されている事案も見受けられる。このことから、道路予定地の地積確定前に猶予をしていたことも推察され、こちらも昭和 62 年決裁に基づかない運用が行われていたと考えられる。

書類調査においては、最も古いもので平成 6 年度に猶予決定した道路予定地、河川用地が、現在も猶予地として認識されていることが確認出来たことから、この頃から上記のような運用が行われ、平成 12 年までに都市計画道路予定地等の猶予地が拡大したと考えられる。

また、猶予地が拡大したとしても、条例・規則に基づき、3 年の猶予期間終了後、納入通知書を送付し収納管理を行っていれば、消滅時効の成立は免れたものの、(ア)に挙げたとおり適切な処理が行われていなかったことから、負担金の消滅時効が拡大したと考えられる。

(ウ) 職権による徴収猶予

条例により負担金の徴収猶予については受益者からの申請が必要であるにもかかわらず、申請書を徴さずに職権で徴収猶予を行っていたと考えられる事案が見受けられた。

(徴収猶予の申請等)

第 8 条 前条の規定により徴収猶予を受けようとする者は、市長に申請しなければならない。
2 市長は、前項の規定による申請があったときは、その適否を決定し、当該申請を行った者に通知するものとする。

上記のとおり、徴収猶予に際しては受益者からの申請が必要であり、申請に対しでは、その適否を通知する必要がある。

しかしながら、申請書や決定通知の決裁が見当たらない事案が見受けられる。適切な保管がなされていないことも考えられるが、そもそも申請書を徴していない可能性もある。先に挙げた都市計画道路予定地に関する事案については、下水道担当課から道路担当課へ「受益者負担金賦課区域内における公共施設又は公共の用に供する予定地にかかる調査について」という事務連絡が送付されており、その回答として、「別紙のとおり回答しますので、賦課猶予等の措置をお願いします」との事務

連絡が送られている。

この事務連絡に基づき、徴収猶予の決定をしていると思われる決裁が存在するが、受益者からの徴収猶予申請書や、申請に対する決定通知は添付されていない。代わりに次の「お知らせ」が添付されているが、この内容からすると、地積の確定や予算措置がされる前に猶予をしていることと、申請書を徴していないことが推察される。

道路計画に伴う下水道事業受益者負担金の徴収猶予について（お知らせ）

（略）

さて、平成9年度公共下水道の整備区域として事業を予定しております（地区名）の一部については、道路整備の計画がございます。

つきましては、当道路計画に関わると考えられます下記地番について、計画道路の区域が確定するまでの間、下水道事業受益者負担金の徴収を猶予させていただきたいと存じます。

なお、道路の計画につきましては、できるだけ早い時期に説明会等を通じてご説明申し上げたいと存じますのでよろしくお願いいたします。

平成9年から平成12年にかけて、このような事務処理がされていたことが確認出来たが、これは条例・規則に基づかない運用であると考えられる。

（エ）その他不適切事案

調査の結果、先に挙げた事案以外にも条例・規則に基づかない処理が行われた事案が散見された。

a 公園に関する取扱い

平成元年に耕作地として猶予した土地について、平成8年に市からの申し入れによって借地型公園となった事案がある。本来ならこの時点で徴収猶予期間である「耕作の用に供されなくなるまで」が満了したことから、徴収猶予取消決定を行う必要があった。

しかしながら、実際は公園担当課からの事務連絡により、徴収猶予を継続している。受益者からの申請書や決定通知については見当たらず、ホストコンピュータ上の猶予理由が「A（耕作地）」から「H（その他）」に変更されていることから、職権で行われたことが推察されるが、このことは条例・規則に基づかない運用である。

なお、この事案については、耕作地から借地型公園に変わったときから5年経過した時点で消滅時効が成立していると考えられる。

b ふれあいの森に関する取扱い

規則において、相模原市緑化条例に基づく「保存樹林」については、徴収猶予が

認められており、その期間は「保存樹林としての指定が解除されるまで」とされている。

本市においては、保存樹林とは別に「ふれあいの森づくり」事業が展開されており、この事業は平成元年からスタートしている。

平成8年に、「ふれあいの森」については保存樹林と制度が酷似していることから、「その他市長がその状況によりとくに徴収猶予の必要があると認めたもの」として負担金の徴収猶予を行う旨の部長決裁を受けている。猶予期間は3年であり、3年を超えて猶予を継続する場合は、猶予決定後再度申請を受ける必要があるが、その後申請を受けた様子は見受けられない。よって平成11年には猶予期間が満了しており、平成16年には消滅時効が成立していると考えられる。

また、この決裁で徴収猶予を決定した「ふれあいの森」については、既に平成元年に保存樹林から移行している事案もあり、この事案については、そもそも部長決裁を受けた平成8年の時点では時効が成立していたと考えられる。

c 特定の特別高圧線下に関する取扱い

高圧線下に関しては、規則により50%の減免と定められている。しかし、特定の高圧線下に関しては建築等の土地利用が一切禁止されていることから、「低地、急傾斜地、無道路地等のため、宅地として使用することが困難な土地」として取り扱うという部長決裁を受けており、猶予期間は「宅地として使用し、又は使用できる状況にあると認められるまで」とされている。

しかしながら、ホストコンピュータ上は猶予理由について、猶予期間が3年以内である「H(その他)」とされている。特定の特別高圧線下の土地所有者に対して、適切な猶予期間を示した通知を送付していれば、単に入力誤りであるにとらえることも出来るが、「その他市長が認める土地」ということで決定通知を送付していた場合は決定から3年後には時効がスタートし、その5年後には消滅時効が成立している。

申請書も決定通知の決裁も見当たらないことから、判断が難しいところではあるが、現時点では消滅時効が成立している猶予地として整理されている。

d 合併時の猶予地コード付与誤り

旧4町との合併時に、旧4町の猶予地データを本市のシステムに移行する際に、適切な区分がされなかった事案が見受けられる。

旧4町では「雑種地」、「原野」については「宅地として使用し又は使用できる状況にあると認められるまでの期間」徴収猶予が認められていた。これらの土地については、新しい猶予地コードを付設して区分するか、猶予期間が同様である「低地、急傾斜地、無道路地等」に区分する必要があったと思われる。

しかしながら、実際これらの土地は猶予期間が「3年以内」である「その他」に分類されている事案が見受けられる。そのため、これらの土地は現在時効が成

立しているにとらえられているが、実際は一部債権が継続していると考えられる。旧4町時代の猶予決定通知等が保管されていないため、詳細調査が必要であるが、早急に適切な区分をする必要があると考えられる。

e その他

「その他市長が認める土地」として猶予決定したものの中には、上記以外にも不適切事案が見受けられる。

例えば、平成4年に、約480万円の負担金を猶予している事案がある。申請書類を確認すると、理由欄に「土地利用策定中のため」と記載されている。猶予決定に関する書類が保存されていないため詳細は確認出来ないが、例え決裁処理にて「その他市長が認める土地」に該当させていたとしても、3年後には猶予期間が終了していることから、負担金を徴収する必要があった。

その他申請書類も保存されておらず、どのような理由で猶予をしたのか全く不明な事案も存在する。適切に申請書類を徴して、決定通知を送付していたかも定かではないが、例え適切な手続きを経て猶予決定がされていたとしても、徴収猶予期間が3年であることから、現在において消滅時効が成立していると考えられる。

ウ 共通要因

ここまで猶予期間が「猶予理由が消滅するまで」としている事案と、「3年以内で市長の認める期間」としている事案それぞれの徴収漏れに関する調査結果を述べてきたが、共通の要因も存在すると考えられる。

(ア) 台帳とホストコンピュータによる猶予地管理

徴収猶予地については、徴収猶予台帳とホストコンピュータ上の徴収猶予マスタにて管理されている。この徴収猶予マスタに関しては、猶予地の所有者、地積、猶予額等の基本的事項が記録されているのみである。平成17年頃に一部改修を行い、短い記録を残せるようになったものの、徴収猶予地を管理するには不十分なシステムである。

また、徴収猶予マスタを更新する際には、専用の用紙を作成し、電算担当部署に依頼をする必要がある。さらに更新の処理は月1回しか行うことが出来ず、不備があった場合は翌月まで処理を待たなくてはならない。

徴収猶予地は現在でも8千筆を超えており、売買や相続による受益者の変更や分筆による地積の変更など常に変化をしていることから、本来であれば状況の変化を即時に更新し、更新経過が残される必要があると考えられる。

さらには現況届の提出状況なども、紙のリストで管理している状況であり、漏れや見落としが生じ易い状況にあったと考えられる。

(イ) 業務マニュアルの不備

本来であれば、賦課徴収という重要な業務において、その手順等を定めた業務マニュアルがあることが当然であるが、負担金に関して活用されているマニュアルは存在しなかった。ヒアリングにおいても、マニュアルを活用して業務に当たっていたという話は無く、口頭による引継ぎで業務が継承されてきたと考えられる。

また、引継ぎの無かった事務に関しては、前年の書類を確認して業務を行っていたとのことであり、そのような状況の中で認識誤りや事務処理誤りが積み重なったものと思われる。

(ウ) 職員体制の問題

負担金に関する業務は、賦課区域の把握、賦課対象者への説明会の開催等の賦課準備から、実際の賦課業務、さらには収納管理まで多岐に渡る業務である。しかしながら、事務分担表等を確認すると少数の経験の浅い職員がこの業務をメインで担当してきた様子が伺える。また、1名の職員がこの業務を行っていた時期もあり、時間外勤務や休日出勤も恒常化していたとの発言もあった。

このような状況において、優先順位を付けて業務を行った結果、負担金の賦課業務が優先され、猶予地管理については優先順位が下がっていたと考えられる。

(6) 改善意見

現在市街化区域については、大部分において下水道整備が完了していることから、新たに負担金を賦課する件数は少ないと考えられる。よって、徴収猶予地の管理が今後の課題となるが、適切に猶予地管理を行うための改善意見については、次のとおりである。

ア 徴収猶予地の適正管理

(ア) 関係各課との連携について

公共汚水ます設置申出書や開発にかかる事前協議申請書が提出された事案については、ほぼ猶予理由が消滅していることから、確実に情報が伝わるよう関係各課との連携強化を図られたい。

また、農地として猶予している事案については、宅地化等の際に農業委員会に届出がされることから、農業委員会との連携についても検討されたい。

(イ) 現況届の進行管理の徹底

3年毎の現況届については、返送状況についての進行管理を徹底するよう心がけるとともに、その内容を精査し、疑義のあるものや提出の無いものについては、詳細調査を実施するよう努められたい。

(ウ) 効率的調査方法の検討

猶予地に変化があったことを把握するにあたって、例えば、猶予地データと税データを突合することは、効率的であると考えられる。現地調査の負担を軽減するためにも、効率的で実施可能な調査方法について検討されたい。

上記(ア)及び(イ)を確実に実施することにより、猶予理由消滅についてはほぼ把握できると考えられる。また、定期的な猶予地の現地調査も有効ではあるが、全筆現地調査を実施するよりは、詳細調査が必要な事案について、優先して調査を行うことが効率的であると考えられる。

イ 猶予理由の消滅を認知した際の対応と進行管理

アにより猶予理由の消滅を把握した後は、速やかに受益者に対して、猶予理由消滅届の提出を促されたい。

これまでは提出を促すのみに留まっていたが、今後は猶予理由消滅を把握した事案について一覧を作成し、猶予理由消滅届の提出の有無等について進行管理を行うべきである。定期的に状況を確認するとともに催告を行い、それでも提出の無い場合は、基準を設けて職権にて猶予取消決定を行うことについて検討されたい。

ウ 受益者に対する負担金周知方法

負担金の賦課決定当時から、相続等により猶予地所有者が変更されている事案があると考えられるが、これらの事案については、猶予地所有者が負担金の存在を把握していないことが懸念される。また、現況届の引抜きを行われていた事案についても、長期間にわたり負担金に関する通知が何らされていないことから、負担金に関して把握をしていない可能性がある。

これらの事案について、まずは債権継続の確認をすることが先決ではあるが、債権継続が確定した猶予地所有者には、負担金の存在や、猶予理由消滅時の届出等について速やかに周知を図られたい。

3年毎の現況届において周知を図ることは可能であるが、時効について疑義があることを認識した平成25年以降、現況届の発送を見合わせてきた経緯がある。次回の現況届発送を待つと、相当期間が開いてしまうことから、次回現況届を待つことなく対応を検討されたい。

エ 猶予地管理システムの再構築

現在猶予地の管理は、ホストコンピュータの猶予地マスタに拠っているが、適宜の更新が出来ず、また、最小限の情報しか記録することが出来ないことから、適切な管理方法とは言えない状況である。猶予地を地図情報に落とし込み、航空写真や公図とシステム上で比較出来るようにするなど、システムの再構築について検討されたい。

また、猶予地管理において重要である「現況届」に関する事務について、現在は現

況届発送リストに返信の有無を記入する方法を取っているが、これでは返信の無い案件を抽出する際に漏れが生じる可能性が高い。データにより適切に管理する方法について検討されたい。

オ 猶予地管理マニュアルの整備

本事案の発生要因の一つとして、業務マニュアルの不存在を挙げた。担当職員へのヒアリングを通しても、マニュアルが存在せず、口頭での引き継ぎや過去の書類を確認しながら作業を進めたとの話が出ており、このような状況では今回のような事案が再発する可能性が高い。早急に猶予地管理に関する業務マニュアルを作成されたい。

カ 文書管理の徹底

現在債権の確定に苦慮している理由の一つとして、猶予申請書や猶予決定通知の決裁文書が保存されていないことが挙げられる。文書の保存年限について再検討するとともに、適切な保管を徹底されたい。

(7) 消滅時効成立後の負担金徴収

徴収漏れに関する調査を行った結果、消滅時効成立後の負担金を徴収している不適切な事案が見受けられた。

平成12年度に「その他市長が認める土地」として猶予決定した事案について、平成24年度に猶予取消しを行い、負担金を徴収している。平成12年に「その他市長が認める土地」として猶予決定を行った場合、猶予期間が最長で3年であることから、平成15年には猶予期間が終了し、時効がスタートする。平成20年には消滅時効が成立していることになるが、3年後に徴収猶予期間が終了するという認識が無かったことから、このような事案が発生したと考えられる。

この事案は一例であり、同様の事案が多数存在することが考えられ、これらの事案については、債権消滅後の徴収であることから、還付を行う必要があり、状況によっては還付加算金を要する事案もあると考えられる。

なお、還付についても5年で消滅時効が成立することから、早期に処理を行わなければならない。

3 事案発覚後の対応について

(1) 事案発覚後の対応

本事案については、2(3)(P94)に挙げたとおり平成24年1月に課題があることを認識した。

その後平成24年4月には担当者を決めて課題に取り組むことを決定し、法制部門への相談を行っている。

しかしながら、その後は実態の把握及び課題の整理に時間を要し、方向性が定まったのは2年以上が経過した平成26年5月になってからである。

多忙な日常業務や、関係書類の不存在等により、調査にある程度の期間を要することはやむを得ないが、多額の債権の消滅という大きなリスクのある事案であったことから、早急に実態の把握及び課題の整理を行う必要があったと考えられ、早期に方針を決定することにより、消滅時効案件の圧縮を図ることが出来た可能性は否定出来ない。

さらに、当然調査期間中においても消滅時効は日々進行する。それにもかかわらず、事案発覚後に債権保全措置を図った様子は見受けられない。時効の起算点が定まっていなかったとはいえ、消滅時効の成立が近いと疑われる事案から優先的に調査を行い、保全措置を図る等の動きが必要であったと考えられる。

また、2(7)(P113)に挙げた消滅時効成立後の負担金徴収についてであるが、この事案は平成24年度に発生しており、すでに課題認識があったと考えられる。

(2) 今後の調査及び方針決定について

ア 時効案件の確定について

発表資料においては2,689筆(約3億8,100万円)が「徴収不能と見込まれる土地」として発表された。しかしながら、今回時効案件として発表された筆を調査したところ、実際には消滅時効が成立していないと考えられる事案が見受けられた。

発表資料において「徴収不能と見込まれる土地」として取り扱われた事案のうち、負担金額の大きい以下の5筆について調査を行った。

	賦課年度	負担金額	猶予地コード	税地目
	平成18年	6,328,873円	A(畑)	宅地
	平成19年	2,798,334円	B(保存樹林)	保安林
	平成11年	2,600,930円	A(畑)	山林
	平成11年	2,595,330円	A(畑)	保安林
	平成18年	2,104,850円	B(保存樹林)	保安林

については、税情報の地目が宅地であるため、畑から宅地化されたと考え、時効消滅案件としてとらえている。しかしながら、最新の航空写真を確認したところ、明らかに畑である。これは、所有者の関係で非課税物件であり、そのため税地目に適切な入力がされていないものであり、猶予決定当初から現在まで畑であると考えられる。なお、平成21年度に発送した現況届においても現況「茶畑」として返送されており、所有者は負担金の存在を把握している。この事案については債権が継続していると考えられる。

については猶予地コードと税コードの相違から、消滅時効案件としてとらえている。しかしながら、先にも述べたとおり、合併時に本市のシステムに保安林を示すコードが無かったため、保存樹林のコードを付与したものと考えられる。航空写真においても山林であることが確認でき、システム上のコード入力誤りはあるものの、債権は継続しているものと考えられる。

については、畑から山林に変わっており、規則の「耕作の用に供されなくなるまで」を基準に考えると、合併時点で耕作されていなかったことから、現在は消滅時効が成立しているにとらえている。しかしながら、この事案は旧町事案であり、旧町の規則において畑は、「宅地化されるまで」猶予が継続する。合併時に受益者に対して何ら通知をしていないことから、旧町で行った決定が継続されるとも考えられ、現時点で宅地化されていないことから債権が継続しているとも考えられる。

なお、この事案については、現実問題として「畑」が「山林」に変わることは考えにくいことから、合併時の猶予コード付与誤りの可能性が高い。

、 についても上記 、 と同様の理由で債権が継続していると考えられる。

この調査については、負担金額上位5件を調査したのみであり、実際には多くの事案が消滅時効を迎えていると考えられる。

しかしながら、報道発表に向けての調査は、主に猶予地データと税データの突合によって行われた。当然時間の無い中での調査であったため、致し方ないことではあるが、詳細調査を行うことによって、実際は消滅時効が成立していない事案が他にも存在すると考えられる。

詳細調査については、登記簿調査や現地調査が必要な事案もあることから、時間を要することとなるが、債権確保に向けて、猶予金額の大きいものから調査を行うなど、優先順位を付けて迅速に行う必要がある。

イ 方針決定について

時効案件の確定にあたっては、方針決定が不可欠である。

2(5)ア(ウ)(P101)に挙げた「猶予地コードの入力誤り」、同(エ)に挙げた「合併時における猶予期間の相違」、「山林、保安林の取扱い」等については、現時点で判断が保留されていることから、時効案件として取り扱っている。しかし債権が継続している可能性も高いことから、早期に方針決定を行う必要がある。

課題として、これらの事案の多くが、ホストコンピュータ上は猶予地として登録されているものの、猶予申請書類や猶予決定書類が存在しない。この点も含めて検討を行う必要がある。

平成24年に負担金に対する課題を認識したにもかかわらず、方針決定が遅れたことから、消滅時効の拡大や消滅時効成立後の負担金徴収を招いたことも鑑み、早期に方針を決定されたい。

ウ 調査の加速化について

現在下水道経営課では、負担金問題の調査専任職員は置かれていない。通常業務と平行して調査を行っているものの、現状では時効案件の確定までに相当の時間を要することが見込まれる。「徴収不能と見込まれる土地」の中には債権確保可能な土地があることは先述のとおりだが、調査が遅れることにより、その間に消滅時効が成立してしまう可能性がある。

例えば猶予地番が消滅している事案について調査を行う場合、登記簿にて分合筆後の地番を確認し、税情報や航空写真で地目の変化を確認し、状況によっては現況調査や相続人調査まで行う必要がある。

現在の体制では年度内に調査を完了させることは困難であると考えられることから、調査体制の強化について検討されたい。

エ 調査の優先順位について

債権確保に向けて、優先順位を付けて調査を行う必要があることは先述のとおりである。

まずは、5年以内に現況地目が変更されている事案について、年度の古い順に調査を行うべきである。

次に現在「債権なし」とされている事案と、「要調査」とされている事案について、債権を確定させる必要がある。この作業には時間を要することとなるため、優先順位を付けて行うべきである。負担金額の大きなものから行う、比較的容易に債権確定できるものから行う、猶予地番の消滅しているものから行うなど、手法についてはよく検討し、出来るだけ多くの債権を保全出来る方法を取られたい。

また、全件調査を行ってからその後の対応を取るのではなく、調査の過程で債権が確定し、かつ猶予理由が消滅していることが判明した際には、随時受益者との交渉を行い、適切に猶予取消決定を行うなどの対応を取られたい。

信頼回復に向けて

- 一人ひとりの職員が自分のこととして受け止める -

平成 27 年 6 月 13 日、「公共下水道への無断接続等（未賦課、誤賦課及び減免誤り）及び下水道事業受益者負担金の徴収漏れ」について、市は報道発表を行った。その後、2 箇月半に渡って調査を行ってきた。

調査結果については、既に各項目ごとに発生要因と改善意見を述べてきたところであるが、ここでは、調査全体を通じて、下水道組織に対する改善意見を 1 つ、そして、今回調査を行った下水道事案を通して、全職員に対し教訓として心に刻んでおいてほしいことを 4 つ述べて、むすびとさせていただきたい。

- 1 土木部における横断的な対策組織の設置 ~ スピード感を持った改善対応 ~
下水道事業を所管する土木部においては、今後の対応を単に事案担当課のみに委ねるのではなく、他の関連組織も含めた横断的な組織を設置し、現在の不具合な状況が早期に改善されるよう進行管理を行っていただきたい。また、二度と同様の事案が発生することのないよう、対応策の検討等を十分に行っていただきたい。
- 2 条例・規則等の根拠法令に基づいた事務執行の徹底 ~ 事務の基本をおさえる ~
自分の行っている事務の根拠は何なのか、また定められた手順を遵守しているか、基本的なことを確認し、疎かにしてはならない。
- 3 仕事に対する責任意識 ~ どんな仕事に対しても 責任意識を ~
仕事には、担当として取り組む仕事、関係課に協力する仕事など、様々である。
どのような仕事であっても、中途半端にすることのないよう、最後まで責任を持って取り組むことが市職員としての責務である。
- 4 おかしいと思ったことを声に出す勇気 ~ 疑問をあいまいなままにしない ~
疑問を抱いたとき、あいまいなまま仕事を進めていたのではリスクが拡大する。
おかしいと思ったことを声に出し、組織に対して認識させること、組織を巻き込んで課題を解決していく勇気が必要である。
- 5 管理監督者のマネジメント意識 ~ コミュニケーションとリスク管理 ~
管理監督者は、事務執行や組織運営において要となる存在である。部下とコミュニケーションを図り日頃から組織と人のマネジメントを適切に行うとともに、課題やリスクを認知した際には、上司への報告と改善に向けた調整を行う役割があることを認識しなければならない。

今回の事案を一人ひとりの職員が自分のこととして受け止め、日々の業務の重要性を認識するとともに、一日も早い市民の皆様からの信頼回復に向け、市の全ての組織が、常に法令等を遵守した適正な事務処理を行っていくことが求められている。